



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

행정학석사 학위논문

경찰에 대한 시민만족도
결정요인에 관한 연구
- 시민 주도적 접촉을 중심으로 -

2013년 8월

서울대학교 행정대학원
행정학과 행정학전공
이 승 렬

경찰에 대한 시민만족도
결정요인에 관한 연구
- 시민 주도적 접촉을 중심으로 -

지도교수 이 승 종

이 논문을 행정학석사 학위논문으로 제출함
2013년 4월

서울대학교 행정대학원
행정학과 행정학전공
이 승 렬

이승렬의 석사학위논문을 인준함
2013년 6월

위 원 장 최 병 선 (인)

부위원장 권 일 응 (인)

위 원 이 승 종 (인)

요약(국문초록)

본 연구는 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)을 중심으로 경찰서비스 경험자가 서비스 만족도를 결정함에 있어 영향을 미치는 요인을 분석하고자 하는 것이다. Skogan(2005)에 따르면 사건·사고 신고 등 시민 주도적 접촉을 한 경우가 교통 범칙금 발부나 불심검문 등 경찰 주도적 접촉을 한 경우보다 경찰에 대한 만족도가 높았다. 본 연구에서는 경찰서비스에 대한 기대가 상대적으로 큰 시민 주도적 접촉을 중심으로 만족도 결정요인을 알아보하고자 한다.

먼저 시민 주도적 접촉을 112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등 네 종류로 나누고, 각 종류별로 경찰서비스를 경험한 시민의 만족도 결정요인을 실증적으로 분석하였다. 나아가 긴박함의 정도를 기준으로 112신고와 교통사고조사를 긴급접촉으로, 일반민원과 고소·고발을 비긴급접촉으로 분류하여 유형별 만족도의 차이와 원인을 실증적으로 분석하였다.

본 연구에서 종속변수는 시민만족도, 독립변수는 업무 처리절차 및 과정, 담당자 응대 태도 및 서비스 품질이다. 따라서 접촉 종류별, 유형별로 독립변수들과 종속변수들 간 관계를 분석하였다. 한편, 경찰서비스를 제공받은 시민의 연령이나 성별 등 개인적인 특성 및 서비스를 제공한 경찰서의 급지나 서비스를 받은 지역 등은 통제하였다.

먼저 분산분석을 통해 응답자 개인의 특성이 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 남성의 서비스 만족도가 여성보다 높았고, 연령대가 높을수록 서비스 만족도도 높아져 60대의 만족도가 가장 높았는데 이는 연장자에 대한 공경이라는 유교적 전통이 사회 전반적으로 통용되고 있어 경찰관들도 접촉 시민의 연령이 높을수록 더욱 성의 있게 응대하기 때문이라고

판단된다.

경찰서 급지별로는 대도시 경찰서보다는 시골지역 경찰서의 서비스 만족도가 높게 나타났다.

접촉 종류별로는 일반민원, 교통사고조사, 112신고, 고소·고발 순으로 만족도가 높았다. 이는 일반민원 업무를 처리하는 민원실소속 직원들의 경우 다른 부서 근무자들보다 고객만족교육을 자주 받아 응대 태도 등이 우수한 반면, 고소·고발을 하는 시민들은 애초 경찰에 대한 기대가 크므로 수사결과에 대한 불만도 높아질 가능성이 높다. 따라서 수사·형사와 직원들은 사건 처리절차 및 과정을 고소·고발인들에게 친절하고 상세히 알려주고, 공정한 조사를 하고 있음을 최대한 부각하여야 하겠다.

회귀분석을 통해 독립변수인 처리절차 및 과정, 응대 태도 및 서비스 품질이 각 접촉 종류별로 시민만족도에 미치는 영향을 살펴본 바, 영향력의 크기에서 정도의 차이는 있으나 세 가지 변수 모두 통계적으로 유의미하게 만족도에 영향을 미쳤다.

접촉 유형별 분석에서는 세 가지 변수 모두 통계적으로 유의미하게 만족도에 영향을 미치고 있으나, 서비스 품질은 비긴급접촉보다 긴급접촉의 만족도에 더 큰 영향을 주었다.

한편, 비긴급접촉의 경우 경찰서 급지와 경찰서비스를 받은 지역도 만족도에 유의미한 영향을 미쳤다. 따라서 일반민원과 고소·고발에 있어서는 1급지인 대도시 경찰서의 서비스 만족도를 높이기 위해 노력할 필요가 있다

주요어 : 경찰, 고객만족, 시민만족, 시민 주도적 접촉, 경찰 주도적 접촉

학번 : 2011-22169

<목 차>

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적과 의의	1
제2절 연구의 대상과 범위	4
제3절 연구의 방법	6
제2장 이론적 논의 및 선행연구 검토	8
제1절 이론적 논의	8
1. 고객만족의 이론적 배경	8
2. 공공행정 부문에서의 고객만족	13
3. 경찰서비스에서의 고객만족	20
제2절 선행연구 검토	23
1. 경찰서비스에 대한 시민만족도 연구	23
2. 경찰서비스 향상방안에 관한 연구	25
3. 선행연구에 대한 비판적 검토	27
제3장 연구설계 및 분석방법	29
제1절 연구가설과 분석틀	29
1. 연구가설	29
2. 연구의 분석틀	33

제2절 변수의 조작적 정의와 자료수집	34
1. 종속변수와 독립변수	34
2. 자료수집	40
제4장 실증분석결과	46
제1절 기술통계 분석	50
1. 기본통계	50
2. 요인분석과 신뢰도 분석	59
제2절 분산분석	62
제3절 선형회귀분석	69
1. 접촉 종류에 따른 분석	70
2. 접촉 유형에 따른 분석	78
제5장 결론	83
제1절 연구의 요약	83
제2절 정책적 함의	86
제3절 연구의 한계	91
<참고문헌>	93
Abstract	99

〈표 목차〉

<표 1> 서비스 품질과 주민만족	15
<표 2> SERVQUAL 모형	17
<표 3> NDSI 모형 측정지표	19
<표 4> 시민만족도에 대한 주요 선행연구	24
<표 5> 경찰서비스 향상방안에 대한 주요 선행연구	26
<표 6> 긴급접촉과 비긴급접촉	31
<표 7> 접촉 종류별 종합만족도 평가문항	34
<표 8> 처리절차 및 과정의 평가문항	35
<표 9> 응대 태도의 평가문항	36
<표 10> 서비스 품질의 평가문항	37
<표 11> 경찰서 등급 결정기준	38
<표 12> 통제변수의 종류와 척도	39
<표 13> 지방경찰청별 응답자 현황	41
<표 14> 응답자 특성	42
<표 15> 지방경찰청별 PCSI	43
<표 16> 경찰서 급지별·연령별·성별 PCSI	44
<표 17> 간편한 처리절차	51
<표 18> 신속한 처리	52
<표 19> 상세한 안내	53
<표 20> 친절한 태도	54
<표 21> 성의 있는 태도	55

<표 22> 청렴한 태도	56
<표 23> 적절한 설명	57
<표 24> 전문적인 업무처리	58
<표 25> 공정한 처리	59
<표 26> 요인분석과 신뢰도 분석	61
<표 27> 성별에 따른 차이	62
<표 28> 경찰서 급지에 따른 차이	63
<표 29> 연령에 따른 차이	64
<표 30> 접촉 종류에 따른 차이	65
<표 31> 접촉 유형에 따른 차이	67
<표 32> 종합 시민만족도에 대한 회귀분석 결과	69
<표 33> 112신고 만족도에 대한 회귀분석 결과	71
<표 34> 교통사고조사 만족도에 대한 회귀분석 결과	72
<표 35> 일반민원 만족도에 대한 회귀분석 결과	74
<표 36> 고소·고발 만족도에 대한 회귀분석 결과	75
<표 37> 접촉 종류별 만족도에 대한 회귀분석 결과	77
<표 38> 긴급접촉 만족도에 대한 회귀분석 결과	79
<표 39> 비긴급접촉 만족도에 대한 회귀분석 결과	80
<표 40> 접촉 유형별 만족도에 대한 회귀분석 결과	82

제1장 서론

제1절 연구의 목적과 의의

민간 기업이나 공공기관을 경영함에 있어 고객만족이 선택이 아닌 필수적인 요소로 받아들여진지 오래다. 전문조사기관에서 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하여 우수기업 명단을 언론 등에 공개함에 따라 기업인들도 조사결과에 관심을 기울이지 않을 수 없게 되었다. 고객만족도 조사에서 좋은 결과를 받았다는 사실이 곧 해당 기업의 브랜드 가치에 긍정적인 영향을 줄 것이라고 믿기 때문이다.

경찰도 이러한 변화에 예외일수는 없다. 치안서비스를 경험한 국민을 대상으로 치안고객만족도 조사, 일반 국민을 대상으로 체감안전도 조사, 내부 경찰관을 대상으로 직무만족도 조사와 조직문화진단, 전화민원인을 대상으로 전화친절도 조사를 각각 실시하고 있다. 한편, 이러한 만족도 조사결과는 치안종합성과평가와도 연계되고 있다.

하지만 이러한 노력에도 불구하고 외부 전문기관에서 조사한 경찰의 고객만족도는 아직까지도 낮은 수준이다. 2011년에 조사한 결과에 따르면, 국무총리실 주관 민원행정서비스 만족도 조사결과, 청 단위 20개 기관 중 18위, 한국능률협회컨설팅 주관 한국산업의 고객만족도(KCSI)¹⁾ 조사결과, 10개 공공기관 중 9위, 한국생산성본부 주관 국가고객만족지수

1) Korean Customer Satisfaction Index의 약자로서 전반적 만족도 40%, 요소 만족도(신속성, 합리성, 친절성, 전화응대 등) 40%, 재구입(거래) 의향률 20%로 구성된다. 2011년 조사결과, 우편(77점), 전력(76.6점), 수도(73.7점), 등기소(67.2점), 철도(67.1점), 지하철(66.3점), 고속도로(64.8점), 세무(63.5점), 경찰(61.1점), 교육(49.9점) 순이었다.

(NCIS)²⁾ 조사결과, 274개 업종 중 253위에 그쳤다. 이렇게 부진한 조사 결과들은 경찰에 대한 국민의 신뢰수준과도 연관되어 구성원들의 처우개선 및 경찰의 사회적 위상 등에도 영향을 줄 수 있다.

그 동안 경찰에 대한 시민만족도(citizen satisfaction with police)와 관련한 연구는 양적으로나 질적으로 확대되어 왔으며, 지역사회 경찰활동(communitary policing)에 있어서도 중요한 요소 중 하나로 인식되고 있다. 하지만 기존의 시민만족도에 대한 연구는 개인적인 특성, 즉 연령, 교육수준, 인종 및 소득 등에 집중된 것이 사실이다(Albrecht & Green, 1977; Reisig & Correia, 1997; Reisig & Parks, 2000). 국내에서도 이와 유사하게 개인적인 특성이 시민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴본 연구가 있으며, 도시보다는 시골지역에 거주하는 주민들이 경찰서비스에 더욱 만족하는 것으로 나타났다(Hwang et al., 2005). Skogan(2005)은 여기에서 한 발 더 나아가 경찰과의 접촉(encounters)이 시민만족도에 어떤 영향을 미치는지 살펴보았다. 그에 따르면 사건·사고신고 등 시민이 경찰에 먼저 요청하여 접촉(citizen-initiated contacts)한 경우가 교통범칙금 발부나 불심검문 등 경찰이 먼저 시민과 접촉(police-initiated contacts)한 경우보다 경찰에 대한 만족도가 높았다.

Skogan(2005)이 지적한 것처럼 경찰과의 접촉이 있었는지 여부는 시민만족도에서 매우 중요한 변수라고 할 수 있음에도 불구하고, 국내에서는 이에 대한 연구가 부족한 것이 사실이다. 하지만 Skogan(2005)의 연구도 경찰과의 접촉을 단순히 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)과 경찰 주도적 접촉(police-initiated contacts)으로만 구분하였을 뿐 각각의 접촉 유형을 세분화하지는 않았다. 만약 시민 주도적 접촉

2) National Customer Satisfaction Index의 약자로서 평가항목은 제품 및 서비스에 대한 고객의 기대수준, 인지품질수준, 인지가치수준, 종합만족수준, 고객불만수준, 고객충성도, 고객유지율로 구성되어 있다.

과 경찰 주도적 접촉을 세분화하여 각 종류별로 시민만족도 결정요인을 분석할 수 있다면 의미 있는 연구결과를 얻을 것이다. 특히, 경찰 주도적 접촉보다는 경찰서비스에 대한 기대감이 상대적으로 큰 시민 주도적 접촉을 중심으로 연구한다면 경찰서비스의 질적인 향상에 도움을 줄 수 있을 것이다.

현재까지 시민 주도적 접촉을 세분화하여 경찰서비스 만족도를 다룬 연구는 국내뿐만 아니라 외국에서도 쉽게 발견되지 않았다.

본 연구에서는 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)을 중심으로 시민만족도 결정에 영향을 줄 수 있는 대표적인 요인들인 사건·사고나 신고의 처리절차 및 과정, 담당공무원의 응대태도, 서비스 품질을 독립변수로 설정한 후 시민만족도와의 관계를 살펴보기로 한다. 다시 말해 시민 주도적 접촉을 빈도와 중요성을 중심으로 112신고, 교통사고조사, 일반민원, 고소·고발 등 네 가지 종류로 세분화하여 독립변수들과 시민만족도간의 관계를 알아보고, 더 나아가 네 가지 종류의 시민 주도적 접촉을 긴박함의 정도를 기준으로 긴급한 접촉(112신고 및 교통사고조사)과 긴급하지 않은 접촉(일반민원 및 고소·고발)으로 유형화하여 논의를 전개하고자 한다.

제2절 연구의 대상과 범위

본 연구는 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)을 중심으로 경찰에 대한 시민만족도 결정요인을 알아보고자 한다. 그 동안 경찰서비스 만족도에 대한 연구는 국내외에서 어느 정도 이루어졌다고 볼 수 있다.

Skogan(2005)은 경찰과의 접촉(encounters)이 시민만족도에 어떤 영향을 미치는지 살펴보았다. 그에 따르면 사건·사고신고 등 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)을 한 경우가 교통 범칙금 발부나 불심검문 등 경찰 주도적 접촉(police-initiated contacts)을 한 경우보다 경찰에 대한 만족도가 높게 나타났다.

본 연구에서는 경찰 주도적 접촉보다는 경찰서비스에 대한 기대가 상대적으로 큰 시민 주도적 접촉을 중심으로 시민만족도 결정에 영향을 미치는 요인들을 알아보고자 한다.

시민들이 주도적으로 경찰과 접촉하는 경로에는 길 안내 등 단순한 질문에서부터 범죄로 인한 피해신고에 이르기까지 여러 가지가 있을 수 있다. 하지만 본 연구에서는 빈도가 높고 중요한 접촉을 중심으로 네 가지 종류로 분류하였다.

첫째는 긴급하게 경찰의 도움이 필요할 경우에 쉽게 이용하는 112신고이다. 시민들이 전화상으로 112신고를 하게 되면 일반적으로 먼저 지령실에서 이를 접수하고, 신고자의 위치와 가장 가까운 지구대나 파출소 경찰관에게 출동을 지령하며, 지령을 받은 경찰관이 신속히 현장으로 출동하여 신고자를 만나 사건·사고를 처리하게 된다. 2011년 한 해 동안 전국 경찰관서에서는 총 9,951,202건의 112신고를 접수하여 처리하였다. (경찰청, 2012).

둘째는 자동차운전자라면 누구든지 경험할 수 있는 교통사고조사이다.

물적·인적피해가 야기된 교통사고에 대해서는 경찰이 이를 조사하고, 법규위반 사실이 있을 경우 과실이 있는 사람에 대해 형사책임을 묻기도 한다. 피해당사자간 시시비비의 다툼이 있는 경우에도 경찰은 어느 쪽의 과실이 더 중한지를 결정하게 된다. 2011년 한 해 동안 전국에서 총 221,711건의 교통사고가 발생하였다(경찰청, 2012).

셋째는 운전면허증 재교부신청 등 일반적인 민원서비스이다.³⁾ 경찰관서 민원봉사실에서 주로 이루어지는 민원서비스에는 인·허가, 증명, 확인, 진정, 탄원, 질의, 건의, 신청 등이 있는데, 2011년 한 해 동안 전국 경찰관서에서는 총 1,834,290건의 민원을 접수하여 처리하였다(경찰청, 2012).

마지막으로 각종 범죄에 대해 수사기관에 처벌을 구하는 고소·고발이다. 이는 폭행, 절도, 사기, 횡령 등 범죄로부터 피해를 입은 자가 경찰에게 처벌을 요청하는 경우이다.⁴⁾ 따라서 고소·고발인들은 경찰에 대한 기대가 크며, 그 요구 또한 까다로운 것이 사실이다. 통상적으로 사기, 횡령, 배임 등 경제범죄는 경찰서 수사과에서, 강간, 절도, 폭행 등 강력범죄는 경찰서 형사과에서 처리한다. 2011년 한 해 동안 전국 경찰관서에서는 총 255,822건의 고소와 총 83,543건의 고발을 접수하여 처리하였다(경찰청, 2012)

본 연구에서는 각 접촉 종류별 경찰서비스에 공통적으로 포함될 수 있는 ‘처리절차 및 과정’, ‘담당경찰관의 응대 태도’ 및 ‘서비스 품질’이 각 접촉 종류별 시민만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 나아가 네

3) 민원은 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 의미한다. 정부가 국민에게 제공하는 모든 것은 행정서비스에 해당하고 행정서비스 중에서 특히 민원인의 요구에 의한 행정기관의 대응만이 민원서비스에 해당한다(백병성, 2012)

4) 엄격하게 말하면, 고소와 고발은 다르다. 고소는 범죄의 피해자가, 고발은 피해자 이외의 제3자가 수사기관에 범죄자를 처벌해 달라는 의사표시를 하는 것이다.

가지 접촉 종류를 긴박함의 정도를 기준으로 긴급접촉(112신고 및 교통 사고조사)과 비긴급접촉(일반민원 및 고소·고발)으로 유형화하고, ‘처리 절차 및 과정’, ‘담당경찰관의 응대 태도’ 및 ‘서비스 품질’이 각 접촉 유형별 시민만족도에 미치는 영향도 분석하고자 한다.

한편, 본 연구에서는 2012년 경찰청에서 (주)포커스컴퍼니에 의뢰하여 실시한 치안고객만족도 조사결과를 활용하였다. 지난 1년간 시민 주도적 접촉을 통해 경찰서비스를 경험한 시민을 모집단으로 설정하여 유효표본 크기를 29,880명으로 하고 비례에 의한 층화무작위추출(stratified random sampling)을 사용하였다. 즉 이미 작성된 통계자료를 기초로 접촉시민 모집단을 지역별, 접촉 종류별로 구분하여 배정하고, 각 해당 지역 내에서 무작위 추출(random sampling)을 통해 표본을 선정하였다.

제3절 연구의 방법

1. 문헌연구

내부고객, 외부고객, 시민만족, 공공기관에서의 고객만족 등 본 연구에서의 주요개념을 중심으로 이론적 논의를 확인한 후 이를 바탕으로 여러 학술지에서 위의 개념들과 관련하여 논의된 실증적 연구 등의 선행연구를 검토할 것이다.

경찰의 치안고객만족도 조사의 유형을 확인하고 시민이 주도적으로 경찰과 접촉한 종류와 긴박함을 기준으로 분류한 유형에 따라 서비스에 대한 만족도에 차별적으로 작용할 수 있는 요인들을 예측할 것이다.

2. 설문조사

설문조사 결과를 활용하여 네 가지 접촉 종류별(112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발) 만족도와 두 가지 접촉 유형별(긴급접촉 및 비긴급접촉) 만족도 결정에 영향을 주는 요인을 알아보고자 한다. 본 연구에서는 경찰청에서 매년 외부 전문조사기관에 의뢰하여 실시하는 치안고객만족도 조사 중 2012년 조사결과를 활용하여 분석할 것이다. 본 설문조사는 전국 249개 경찰서와 16개 지방경찰청에서 치안서비스를 경험한 시민을 대상으로 CATI(Computer Aided Telephone Interview)를 이용한 전화 면접방식으로 실시하였다. 전화 면접조사는 2012년 10월 11일부터 2012년 11월 14일까지 약 5주 간 진행되었다. 본 설문조사의 다양한 설문항목 중 접촉 종류별·유형별 시민만족도에 영향을 줄 수 있는 공통적인 요인들을 추출하여 시민만족도와의 관계를 분석하고자 한다.

3. 실증분석

먼저, 네 가지 시민 주도적 접촉 종류에서 시민만족도가 통계적으로 유의미하게 차이가 있는지를 살펴보기 위해 T-검정을 실시하고, 두 개 이상 집단들의 평균 간 차이에 대한 통계적 유의성을 검증하기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시할 것이다. 마지막으로 선형회귀분석을 통해 구체적인 인과관계를 파악하고, 다중회귀분석을 통해 제3의 변수들을 통계적으로 통제한 후 특정 예측변수가 결과변수에 미치는 영향력을 확인하고자 한다.

제2장 이론적 논의 및 선행연구 검토

제1절 이론적 논의

1. 고객만족의 이론적 배경

1) 고객만족의 의의

고객이란 광의의 의미에서는 조직 내·외부를 기준으로, 조직 내의 내부 고객과 조직 외의 외부고객으로 구분된다. 내부고객이란 횡적으로는 부서 간, 종적으로는 상사·동료·부하 간에 존재한다. 외부고객이란 중간고객과 최종고객을 의미한다. 여기서 중간고객이란 해당조직과 최종고객간의 중간적 위치에 있거나 중간적 역할을 수행하는 고객을 말하며, 최종고객이 통상적으로 말하는 협의의 고객개념이다(박영근·박희영, 2000). 고객이라는 용어 그 자체가 매우 광범위하고 추상적인 표현이기 때문에 정확하게 누구를 또는 어떠한 상황을 표현하는지 혼동을 주는 경우가 많다. 게다가 공공부문에서는 서비스의 영향범위가 전국적인 경우가 많고 개별적인 정책들도 종국적으로는 간접 수혜자들을 내포하고 있어 고객의 범위를 한정 짓는 것이 힘들다. 변화하는 행정체계에서는 환경과의 상호작용이 활발한 개방체계로 인식되기 때문에 현재 직접적인 고객은 아니라 할지라도 언젠가는 어떤 형태로든지 조직에 영향을 미치게 된다는 점을 인식해야 한다. 고객은 조직에 있어 도구적 가치를 가지는 것이 아니라 목적으로서의 가치를 갖고 있다고 할 수 있다(김경태, 2006).

만족이란 주관적인 심리현상이나 서비스 이용경험에 대한 규범의 적합

성과 비교하는 하나의 평가 반응이다. 또한, 만족이란 경험적 투입이 만족을 창출하는 판단 과정에서 시간의 경과에 따라 변화하는 동적인 현상이라 할 수 있다. 끝으로 만족이란 국민의 수요와 욕구의 충족정도에 대한 반응이라 할 수 있다(윤경희, 2011).

고객만족과 유사한 개념으로 사용되는 고객지향성이란 표적 고객의 욕구를 효과적으로 파악하여 고객에게 지속적으로 더 나은 가치를 제공함으로써 경쟁우위를 창출하려는 철학, 행동으로서 고객에게 부합하는 접근방법을 선택하여 접근할 수 있는 고객에 대한 대응성이다(김봉관·이강호, 2008). 고객지향성의 척도는 7개 영역으로 나타난다. 이는 고객이 만족스러운 구매결정을 하도록 도우려는 욕구, 고객이 그들의 욕구를 평가하도록 도와줌, 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 제품의 제시, 고객의 흥미에 부합되는 판매제시의 채택, 제품을 정확하게 설명, 기만적·조정적 판매전술의 회피, 고압적 방법의 회피 등으로 나뉜다(Saxe & Weitz, 1982; 김봉관·이강호, 2008에서 재인용).

2) 고객만족 관련 이론

(1) 기대불일치 모형(EDM: Expectancy Disconfirmation Model)

기대불일치 모형은 고객의 만족은 개인의 기대와 실제적인 행동이나 성과(performance)의 일치정도에 좌우된다고 한다(Oliver, 1981). 이 모형에 따르면 고객의 만족 여부는 다음의 네 단계를 거치게 된다고 한다(Tse & Wilton, 1988). 첫 번째, 고객은 생산물(product)에 대해서 일정한 기대(expectation)를 하는데, 이러한 기대는 고객마다 다르며, 고객의 생산물에 대한 지식이나 경험에 의존된다. 두 번째, 고객은 제품생산의 활동에 대해 특정한 인상을 가지게 된다. 세 번째, 제품생산의 활동에 대

한 인식이 고객이 처음에 가졌던 기대와 일치하는지를 파악한다. 마지막으로 생산된 제품이 고객의 기대에 얼마만큼 충족되었는지를 결정한다. 고객의 기대와 생산된 제품이 일치할 경우 고객만족도에는 큰 영향을 미치지 못한다. 불일치의 경우 긍정적인(positive) 불일치와 부정적인(negative) 불일치가 있다. 긍정적인 불일치란 생산된 제품이나 활동이 고객의 기대를 넘어서게 되는 것으로 이때는 고객의 만족도도 증가하게 된다. 반면, 제품이나 서비스가 고객의 기대에 미치지 못할 때는 고객의 만족도는 감소하게 되며, 불만족은 증가하게 되는 것이다.

이 모형은 제품의 생산이나 서비스의 만족도를 측정하기 위해 개발되었으나, 경찰에 대한 시민만족도에 대한 연구에도 유용한 것으로 나타났으며(Brandl & Horvath, 1991), 특히 경찰접촉에 대한 시민만족도의 연구에 있어서는 더욱 유용한 것으로 입증되었다(Reisig & Chandek, 2001). 아울러, 본 연구와 같이 세분화된 시민 주도적 접촉에서 시민들의 기대와 서비스 간 불일치를 알아보고 그 결과를 해석하는데 매우 적절하게 사용될 수 있을 것으로 예상된다.

(2) 감정보형(Affective Model)

고객감정에 관한 기존연구들은 심리학에서 다루어진 감정에 관한 연구를 그대로 사용하기도 하였지만, Richins(1997)는 ‘제품의 소유와 사용은 물론 예상 소비까지를 포함한 포괄적 개념이며 제품소비의 결과로 직접 경험하게 되는 감정’이라고 소비활동과 관련된 감정을 정의하였다. 예전에는 감정은 무의식적 과정이므로 측정하거나 인지과정에 대한 효과를 측정한다는 것은 어렵다고 생각하여 연구가 미흡했으나 최근에는 소비자가 느끼는 즐거움이나 어떠한 느낌이 소비자의 태도 형성과 구매의도에 있어 중요한 역할을 한다는 것을 발견하면서 소비자 행동에 있어 감정적

측면에 관한 연구가 시작되었다. 가장 많은 관심을 받은 감정측정 척도는 Mehrabian & Russel(1974)의 즐거움, 각성, 지배의 3가지 차원으로 가정하고 있으며 즐거움과 각성의 경우는 여러 연구에서 영향력이 확인된 바 있으나, 지배의 경우는 그 영향력이 거의 없는 것으로 나타나기도 하였다(윤준호 · 정경일, 2013에서 재인용).

(3) 공정성 모형(Equity Model)

거래를 위해 개인이 지출한 비용과 기대된 보상 간의 관계에 기초하고 있다. 투입과 산출이 공정할 때 만족평가에 있어 긍정적이다. 이 이론에 따르면 소비자들은 자신의 투입에 대한 산출의 비율이 참으로 공정하다고 지각할 때 그들은 거래가 공정하게 이루어지고 있다고 느끼게 되며 이것이 만족을 가져온다.

소비자가 느끼는 공정성은 지출한 가격, 보상, 거래에 소요된 시간, 과거의 거래에 대한 경험 등에 의존한다. 공정성 모형은 만족이 교환에 있어서 다른 사람들과 관련되어 평가된다는 점, 그리고 다른 사람의 성과가 고려된다는 점에서 소비자 만족의 다른 모형들과는 다르다. 공정성 모형을 사용하면 소비자 만족 · 불만족에 대한 과거의 연구들에 새로운 차원이 추가된다.

공정성 모형은 전통적 만족모형보다는 보다 풍부한 이해를 제공한다. 예를 들면, 거래에 있어서 다른 사람들과의 형평성이 매우 중요한 상황일 경우 매우 유용한 모형이다. 대부분의 이론이 사회비교(social comparison) 개념에 근거를 두고 있는데, 그 요지는 산출에 대한 만족이 그 산출의 고유한 속성에 기인하는 것이 아니라 그 자신의 과거 산출 경험과 타인의 산출에 의해서도 영향을 받는 어떤 기준에 의해 비교됨으로써 판단되는 속성에 의한다는 것이다(백병성, 2012).

(4) 귀인모형(Attribution Model)

소비자의 후속 구매행위를 설명하는데 있어 귀인이론은 매우 유용한 기초를 제공한다. 소비자는 정보의 합리적 통제자로 간주되고 구매의 성공이나 실패의 원인을 규명하려는 경향이 있다. 통상 성공이나 실패의 원인을 다음과 같은 세 가지 차원을 이용하여 귀인하고, 소비자의 후속 구매는 귀인에 의해 영향을 받는다.

1. 인과의 소재: 구매결과를 소비자 자신에게 귀속시킬 수도 있고 아니면 판매자나 환경 또는 상황적 요인에 귀속시킬 수도 있다.
2. 안정성: 불만족의 원인을 영속적인 것으로 지각하느냐 아니면 일시적인 것으로 지각하느냐에 대한 것으로 안정적 원인은 많은 사고를 필요로 하지 않는 반면에 불안정적 원인은 그 변화에 대해서 많은 사고를 필요로 하며 시간이 많이 걸린다.
3. 통제능력: 소비자나 회사 모두 구매결과에 대한 통제의지를 가지고 있거나 통제 불가능한 제약에 처해 있기도 하다

귀인은 소비자의 반응을 예측하는데 필요한 모형이기도 하나 귀인의 소재는 만족평가에도 영향을 미친다는 점에서 의미가 있다(Kelly, 1972; 박광순, 1997에서 재인용).

(5) 다중과정 모형(Multiple Process Model)

이상에서 언급한 바와 같이 소비자의 만족과 불만족을 완전하게 설명할 수 있는 단일 모형이나 유일한 비교과정은 존재하지 않는다는 사실을 알 수 있다. 소비자의 만족·불만족은 여러 가지 과정이나 비교기준을 포함하고 있기 때문에 다중과정을 통해 파악하는 것이 바람직하다(박광순, 1997).

2. 공공 행정 부문에서의 고객만족

1) 행정서비스의 특성

(1) 비대칭적 의존성

행정서비스는 국민의 필요에 의해 제공되는 경우가 대부분이다. 따라서 일반적으로 서비스나 재화처럼 국민 개개인의 기호에 적합한 구입처를 선택할 수 있는 거래구조가 아니다. 즉 공급자가 정해져 있는 비대칭적 의사결정구조인 것이다(이슬희 외, 2010).

(2) 상호작용성

행정서비스는 무형적이며 주관적인 특성이 있다. 똑같은 서비스를 제공받은 국민들은 저마다 다르게 평가할 수도 있다. 따라서 행정서비스를 제공하는 공무원들의 업무 수행능력이나 태도 및 국민 개개인의 선호도의 다양성에 따라 평가가 달라질 수 있다(이슬희 외, 2010).

(3) 봉사성

행정기관을 서비스 품질에 의해 평가한다면 높은 평가를 받기 위해서는 국민이 원하는 양질의 서비스를 제공해야 한다. 고객만족 측면에서 고객의 필요와 욕구를 충족시키기 위해서는 절대 간과해서는 안 되는 차원라고 할 수 있다(이슬희 외, 2010).

(4) 이질성

행정서비스는 수요자인 국민의 요구가 다양함에 따라 표준화하기 어려운 특성이 있다. 행정서비스의 제공자와 수혜자 모두가 만족할 수 있는

인관된 서비스 품질을 확보하기 어렵다.

(5) 대응성

행정서비스를 제공함에 있어 고객들의 다양한 요구를 반영하여 보다 좋은 서비스를 제공하자는 의미다. 고객들의 요구에 민감하게 반응함으로써 집행현장의 특수성을 고려할 수 있다는 장점이 있다(정정길, 2011).

2) 시민만족도의 의의

기업은 제품이나 서비스에 대한 고객을 대상으로 하기 때문에 대상이 고객이지만, 치안서비스는 시민을 대상으로 하기 때문에 고객만족도라는 표현보다는 시민만족도라는 표현이 적합하다고 한다(최천근, 2011). 시민만족도는 행정서비스에 대한 직접적인 경험뿐 아니라 간접적인 경험도 포함한다는 차이가 있다(백병성, 2012).

시민만족도란 주민의 기대에 비해 서비스가 적정 또는 부적정하다는 인지적 상태나 감정적 반응을 의미한다. 주민만족도⁵⁾는 서비스에 대한 주민의 인지적 상태, 서비스에 대한 평가, 서비스에 대한 정서적 반응, 인지적 판단과 정서적 판단이 결합된 상태로 분류된다(박선영, 2012).

하지만 주민만족도와 구별되는 개념으로 사용되는 서비스 품질은 소비자가 기대하는 품질과 실제로 제공된 서비스와의 인지된 차이를 의미한다. 서비스 품질은 서비스의 우월함과 관련된 전반적인 판단 혹은 태도로 제공된 서비스가 고객의 기대에 얼마나 부응하는지 여부로 기대 불일치와 감정이 복합적으로 결합된 심리상태이다(이재필 · 이시경, 2009).

5) 본 연구에서는 시민만족도와 주민만족도를 같은 의미로 사용하였다.

주민만족은 서비스 품질에 비해 포괄적 개념이고 서비스 품질은 서비스에 구체적인 초점을 두고 있어 서비스 품질은 고객만족의 하나의 구성요소이다. 따라서 공공서비스에 대한 주민만족도는 서비스 품질에 대한 인식도와 공공서비스에 대한 만족도를 모두 포함하는 개념이라 할 것이다(이재필 · 이시경, 2009).

최근에는 고객만족에서의 서비스 품질과 주민만족을 구분하여 이들 상호간의 인과관계를 밝히고 있다.

<표 1> 서비스 품질과 주민만족

구분	서비스 품질	주민만족
정의	서비스의 상대적 우수성 및 열등성에 대한 전반적 인상	불일치된 기대와 사전적 감정이 결합되어 발생한 복합적 심리상태
내용	각 서비스 항목에 대해 얼마나 우수하다고 생각하는지 평가	전반적으로 만족했는지에 대한 감정적 느낌
태도	장기적이고 전반적인 평가태도	일시적 특정상황에 따른 판단으로 장기적인 태도의 선행변수 역할
기대	규범적 기준(어떤 서비스가 제공되어야만 하는지에 대한 믿음)과 실제 경험한 수준과의 차이	예측적인 기준(서비스 제공자가 제공할 것이라 느끼고 있는 것)과 실제 경험한 수준의 차이

(이재필 · 이시경, 2009)

공공서비스의 경우 서비스 품질의 특성이 다르고 요구조건이 상이하다는 점에서 민간기업보다 서비스 품질향상이 더욱 어려운 일이며, 이런 점에서 시민과 이해관계자들의 적극적 참가가 품질의 목표 달성의 전제조건이 된다. 공공서비스에서의 이익은 기대와 인지가 서로 다르므로 서로 다른 이익집단의 협의와 합의에 의한 민주적 접근이 가장 중요하다(이황우 · 이병중, 2006).

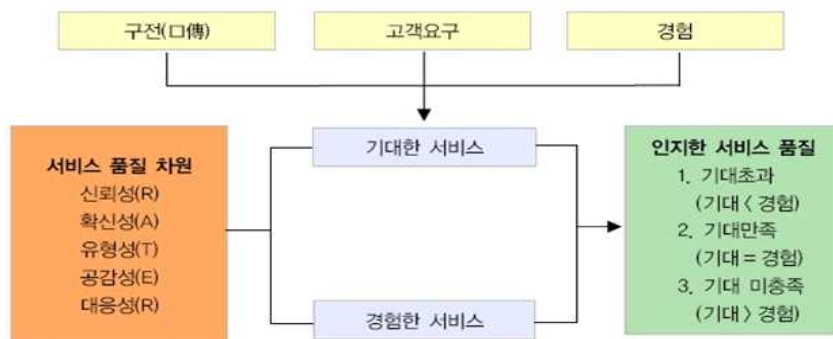
3) 시민만족도 측정

공공서비스의 시민만족도 측정은 1990년대 중반 이후 진행되어 왔으며 주민만족도 측정을 위한 연구모형, 주민만족에 대한 실증연구, 영향요인 분석으로 다양화되어 왔다(박선영, 2012).

Parasuraman & Zeithaml & Berry(1985)는 민간기업이나 공공부문의 서비스 품질을 평가할 수 있는 적절한 방법으로 소비자의 지각을 측정할 것을 제시하였고, 이후 이를 효과적으로 측정할 수 있는 도구로 SERVQUAL 모형이라고 불리는 다항목 척도(multiple-item scale)를 개발하였다.⁶⁾SERVQUAL 모형은 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성 및 대응성의 5가지 차원으로 구성되어 있다(박선영, 2012에서 재인용).

<표 2>는 SERVQUAL 모형의 의미와 항목을 설명하고 있다.

- 6) 본 모형은 Service와 Quality의 합성어로서 서비스에 대한 고객의 기대와 지각의 일치 정도와 방향을 측정하는 분석 방법이다. 본 모형의 특징은 제공된 서비스에 대한 고객의 기대와 지각의 차이가 클수록 서비스 품질 수준이 높다고 평가한다. 여기서 기대란 현상에 대한 예측인 반면에 지각은 현실에서 그 대상을 인식하는 것을 의미한다(김기영 외, 1999).



<표 2> SERVQUAL 모형

차원	의미	항목
신뢰성 (Reliability)	약속된 서비스를 믿을 수 있고, 정확하게 수행할 수 있는 능력	1. 서비스의 시간준수 2. 문제해결의 성심성 3. 서비스의 수행능력 4. 서비스 제공시간 5. 완벽성
확신성 (Assurance)	직원들의 업무파악능력, 지식, 공손한 태도 등 고객에게 믿음과 확신을 제공하는 것	6. 확신을 주는 행동 7. 거래의 안전성 8. 직원의 친절성 9. 고객의 문의에 응답
유형성 (Tangibles)	물리적 시설, 장비, 직원들의 외모 등 물적 요소의 외형	10. 현대적 시설 11. 설비의 외형 12. 직원의 청결 13. 관련된 자료
공감성 (Empathy)	고객을 잘 이해하고, 개인적 관심을 제공하는 것	14. 고객에 대한 관심 15. 편리한 시간대 제공 16. 고객에게 이익제공 17. 고객 욕구에 대한 이해
대응성 (Responsiveness)	기꺼이 고객들을 도와주고, 신속한 서비스를 제공하는 것	18. 서비스 제공시간의 약속 19. 신속한 서비스 제공 20. 고객에 이익제공 21. 고객 욕구에 대한 이해

(Parasuraman 외, 1988)

공공서비스 영역에서 주민만족도의 측정은 SERVQUAL 모형에 공익성을 추가한 형태로 사용되고 있다(김연성 외, 2002).⁷⁾

7) 하지만 기존의 연구가 민간영역의 서비스 품질 측정에 활용되었던 SERVQUAL 모형에 공공성만을 추가하여 공적영역의 서비스 품질에 대한 평가는 제대로 이루어지지 못하였다는 지적도 있다(박선영, 2012).

한편, 최근에는 공공서비스에 대한 주민만족도 조사와 관련하여 NDSI(Newly Developed Service Index) 모형이 활용되기도 한다. 주민만족도 조사의 대표적 모델인 한국능률협회컨설팅의 국가고객만족지수(NCSI)는 고객기대지수, 고객인지품질지수, 고객인지가치지수가 고객만족지수에 영향을 주어 고객만족이 결정된다고 보고 있다. 하지만 NDSI 모형의 경우에는 서비스 품질의 구체적 구성요인에 중점을 두고 고객만족의 영향요인을 밝히고 있다(이재필·이시경, 2009).

NDSI 모형은 공공서비스를 서비스 제공과정과 결과측면으로 나누고 과정품질을 직원품질과 물리적 품질로 구분하였다. 직원품질은 서비스를 제공하는 공무원의 자세, 행위, 능력과 관련되는 친절성, 신속성, 전문성 등을 의미하고, 물리적 품질은 공공서비스가 전달되는 장소나 시설, 설비, 복장 등의 쾌적성, 편리성, 접근성의 세 가지 차원으로 구성된다. NDSI 모형의 가장 큰 특징인 서비스 결과품질은 업무처리의 결과나 성격, 체계 등 서비스의 제공결과와 관련된 정확성, 공익성, 체계성으로 나누어진다. 정확성은 업무처리과정에서 오류가 없고 고객의 요구를 충족시켜 주는 것으로 주민의 목적달성도와 기대부응여부로 조작화 되었다. 공익성은 영리 목적이 아니라 공공의 이익을 도모하는 것으로 근무 시민과 공익을 어느 정도 우선시 하여 업무를 처리하는지 여부와 창의적인 서비스 개발을 위해 노력하는 지로 측정하였다. 체계성은 서비스를 전달하는데 업무처리과정에 중복이 없고 시스템과 정책이 제대로 정리되어 있는 것이다. NDSI 모형이 기존 공공서비스 주민만족도 측정과 다른 점은 시민에게 공공서비스가 제공되는 장소, 시설, 시간, 방법 등 전달과정이 중요시 되어야 한다는 점을 강조하고 처리결과에 대한 만족도까지 고려하였다는 점이다(박선영, 2012).

NDSI 모형의 차원과 지표항목은 <표 3>과 같다.

<표 3> NDSI 모형 측정지표

구분	차원	구성	지표항목
공공 서비스 품질	직원 품질	친절성	경찰관은 친절하고 예의가 바르다
			경찰관은 시민을 적극적으로 도우려는 의지가 있다
		신속성	경찰은 시민이 요청한 업무를 신속하게 처리한다
			경찰은 시민의 대기시간을 줄이려고 노력한다
		전문성	경찰은 시민에게 절차, 용어, 법규 등을 쉽게 설명한다
			경찰은 상황을 고려하여 업무를 유연하게 처리한다.
	물리적 품질	쾌적성	경찰서의 내.외부는 청결하고 정돈되어 있다
			경찰관은 옷차림과 용모가 단정하다
		편리성	경찰서는 안내창구 등 필요시설이 찾기 쉽게 배치되어 있다
			경찰서는 대기의자, 화장실 등 편의시설이 갖추어 있다
		접근성	근무시간이 시민이 이용하기 쉬운 시간대에 맞추어 있다
			시민이 방문하기 쉽도록 안내되어 있다
	결과 품질	정확성	경찰서를 방문하여 소기의 목적을 달성하였다
			기대에 부응하는 역할과 서비스를 제공한다
		공익성	경찰은 시민과 공익을 우선하여 업무를 처리한다
			경찰은 시민을 위해 창의적인 서비스를 개발 노력한다
		체계성	경찰은 업무처리 과정이 중복 없이 효율적으로 짜여져 있다
			경찰은 업무처리 시스템과 운영정책이 체계적이다
만족	전반적 만족도		경찰의 서비스는 전반적으로 만족스럽다
			경찰서를 이용하고 나면 기분이 좋아진다
			경찰서를 이용하며 짜증스런 느낌이 든다

(이재필 · 이시경, 2009)

3. 경찰서비스에서의 고객만족

1) 경찰서비스의 특성

Berkeley(1969)는 경찰과 민주성은 그 본질에서 상호 갈등적인 요소를 지니고 있고, 민주주의는 합의, 자유, 참여, 평등을 대표하는 반면, 경찰은 자유를 제한하고 통제해야 하는 경우가 많다고 한다. Wilson(1968)은 경찰의 기능을 법집행, 서비스 전달, 질서유지로 분류하고, 경찰의 전통적 서비스가 법집행 위주였다면, 오늘날에는 경찰관의 휴먼서비스, 긴급구조, 면허, 정보제공, 분쟁해결, 분실물서비스, 일반 안전서비스, 교통 등 대민서비스가 더욱 강조되고 있다고 한다(백병성, 2012에서 재인용).

경찰서비스에 대한 패러다임의 변화는 전통적 경찰활동과 지역사회 경찰활동(communitary policing)과의 비교를 통해 명확해 진다. 전통적 경찰활동의 우선사항은 범죄이고, 경찰이 특별히 다루는 것은 사건이며 경찰의 효과성을 결정하는 것은 출동시간이었다. 이에 반해 지역사회 경찰활동의 우선사항은 지역사회를 괴롭히는 모든 문제이고, 경찰이 특별히 다루는 것은 시민의 문제와 관심사이며 경찰의 효과성을 결정하는 것은 시민의 협조이다(김보환, 2005).

현대 경찰서비스는 이원적 성격을 갖는다. 공공질서유지를 위해 개인활동의 자유를 일부 제한하는 차원의 소극적인 범죄예방·진압·수사활동과 함께 여성의 인권보호, 미아·실종자 찾기 등의 적극적인 보호를 임무로 하는 배분적 기능을 수행하고 있는데 우선순위가 배분적 기능으로 변화하고 있다(백병성, 2012).

경찰에 대한 고객만족은 신뢰제고와 관련이 깊고 신뢰가 높아지면 일반적으로 범죄신고 및 용의자에 대한 제보를 기꺼이 하도록 하고, 경찰

처분을 수용하며 법질서를 준수하도록 하는 등 경찰활동에 긍정적인 영향을 미친다. 경찰이 시민의 동의와 협조를 받을 수 있을 때만 경찰활동의 목적을 달성할 수 있다. 시민들이 경찰행정에 만족하게 되면 시민이 경찰을 대신하여 눈과 귀가 되고 경찰행정의 협력자가 된다. 시민들은 경찰서비스의 수요자에 머무르지 않고 공동생산자가 되는 것이다(백병성, 2012)

변화된 패러다임에 맞춘 경찰의 대국민서비스에 대한 각오나 의지는 경찰서비스현장에 잘 나타나 있다.⁸⁾ 경찰서비스현장은 세부적으로 생활안전경찰서비스현장, 수사경찰서비스현장, 교통경찰서비스현장, 경찰민원서비스현장, 진료서비스현장으로 나누어진다.

2) 경찰의 고객만족 현황

경찰청은 치안서비스를 경험한 국민들을 대상으로 치안고객만족도, 일반국민을 대상으로 체감안전도, 내부 직원들을 대상으로 직무만족도와 조직문화진단, 전화민원인을 대상으로 전화친절도를 정기적으로 조사하여 서비스의 수준을 점검하고 있다. 한편, 이러한 만족도 조사결과는 치안종합성과평가와 연계함으로써 실행력을 확보하려고 노력하고 있다.⁹⁾

8) 경찰서비스현장 전문(www.police.go.kr, 경찰청 홈페이지 참조)

우리는 국민의 생명과 재산을 보호하고 법과 질서를 수호하는 국민의 경찰로서 모든 국민이 안전하고 평온한 삶을 누릴 수 있도록 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 범죄와 사고를 철저히 예방하고 법을 어긴 행위는 단호하고 엄정하게 처리하겠습니다.
2. 국민이 필요하다고 하면 어디든지 바로 달려가 도와드리겠습니다.
3. 모든 민원은 친절하고 신속, 공정하게 처리하겠습니다.
4. 국민의 안전과 편의를 제일 먼저 생각하며 성실히 직무를 수행하겠습니다.
5. 인권을 존중하고 권한을 남용하는 일이 없도록 하겠습니다.
6. 잘못된 업무는 즉시 확인하여 바로잡겠습니다.

9) 지방경찰청에 대한 2011년도 치안종합성과평가 항목을 살펴보면, 치안만족도 35%, 정책과제 40%, 자율과제 25%로 구성되어 있다. 2012년도에는 자율과제(25%)를 고객만족정책(25%)으로 변경하였다.

또한 2007년부터 경찰청에 고객만족계를 신설하는 등 고객만족 치안서비스를 제공하기 위한 본격적인 노력을 기울여 오고 있다. 최근에는 경찰관으로 구성된 CS 동료강사와 컨설턴트들이 일선 경찰관서에서 교육과 컨설팅을 하고 있으며, 일선 경찰관들의 관심과 공감대를 형성하기 위해 고객만족 우수사례 경진대회를 개최하고 있다. 이 밖에도 국민들에게 큰 영향을 미칠 수 있는 주요 치안정책에 대해서는 사전에 국민들의 의견을 구하도록 하는 치안정책 고객평가제를 실시하고 있다.¹⁰⁾

하지만 이러한 노력에도 불구하고 외부 전문기관에서 조사한 경찰의 고객만족도는 아직까지도 낮은 수준이다. 2011년에 조사한 결과에 따르면, 국무총리실 주관 민원행정서비스 만족도 조사결과, 청 단위 20개 기관 중 18위, 한국능률협회컨설팅 주관 한국산업의 고객만족도(KCSI)¹¹⁾ 조사결과, 10개 기관 중 9위, 한국생산성본부 주관 국가고객만족지수(NCSI)¹²⁾ 조사결과, 274개 업종 중 253위에 그쳤다. 이러한 결과는 경찰 치안서비스에 대한 주민들의 만족도가 다른 공공기관의 공공서비스 만족도에 미치지 못하고 있음을 알 수 있게 한다. 또한 부진한 만족도 조사 결과들은 경찰에 대한 국민의 신뢰수준과도 연관되어 구성원들의 처우개선 및 경찰의 사회적 위상 등에도 영향을 줄 수 있다.

10) 치안정책 고객평가제는 치안정책의 국민 수용도를 높이고 국민참여를 통한 개방적 치안행정을 뒷받침하기 위해, 국민들에게 파급효과가 큰 치안정책을 시행 전에 일반국민과 현장경찰관으로 구성된 고객평가단(150명)이 그 효과성을 평가하는 일종의 정책 사전평가제도이다. 고객평가단은 고객만족 전문가, 경찰관련 학회, 심리학자, 회사원 등 일반국민 100명과 고객만족 강사, 전문경찰관 등 현장경찰관 50명으로 구성되었다.

11) Korean Customer Satisfaction Index의 약자로서 전반적 만족도 40%, 요소 만족도(신속성, 합리성, 친절성, 전화응대 등) 40%, 재구입(거래) 의향을 20%로 구성된다.

12) National Customer Satisfaction Index의 약자로서 평가항목은 제품 및 서비스에 대한 고객의 기대수준, 인지품질수준, 인지가치수준, 종합만족수준, 고객불만수준, 고객충성도, 고객유지율로 구성되어 있다.

제2절 선행연구 검토

1. 경찰서비스에 대한 시민만족도 연구

경찰서비스에 대한 패러다임이 변화함에 따라 현대에는 범죄의 예방이나 진압, 범인 체포 등 전통적인 소극적 경찰활동보다는 여성·노인·아동 등 사회적 약자에 대한 보호, 교통관리, 주민들과의 협력치안 등 적극적이고 국민지향적인 경찰활동에 요구와 관심이 증대되면서 이와 관련한 연구도 활발히 진행되고 있다.

Brown & Coulter(1983)는 경찰서비스에 대한 만족도를 응답자의 인구사회학적 특성, 정치적 성향, 서비스 전달, 서비스 기대 및 안전감을 통해 분석하였다. 박선영(2012)은 경찰서비스의 주민만족도는 경찰관의 예의바름, 친절한 태도, 용모, 시설 등 조직문화가 인격적이고 긍정적인 방향으로 개선되고 경찰관과 민원인의 삼의 질을 고려하여 쾌적하고 편리한 시설이 마련될 때 향상된다고 하였다. 최천근(2011)은 교통사고조사과정에서 사고처리의 공정성, 신속성, 전문성이 만족도에 영향을 미치고, 담당경찰관의 친절성 또는 경찰관서의 환경적 요소보다는 사고처리의 공정성이 더 큰 영향을 미친다고 하면서 체계적인 교육을 강조하였다. 또한, 시민만족도를 경찰관서 성과평가에 반영하여야 한다고 덧붙였다. 김인겸(2007)은 경찰서비스에 대한 주민만족도가 접근성, 대응성, 신뢰성, 편의성, 책임성, 공정성 순으로 나타나 공정성과 책임성을 향상시켜야 한다고 하였다. 윤성준·최동준·김정훈(2006)은 경찰서비스 품질은 과정·환경·결과·사회 품질로 구성되어 있고, 과정품질은 직접적으로 신뢰도에 영향을 미치며 환경·결과·사회 품질은 만족을 통하여 간접적으로 신뢰에 영향을 미친다고 하였다.

<표 4> 시민만족도에 대한 주요 선행연구

연구자	독립변수, 대안 / 종속변수, 목표	주요 내용
Brown & Coulter (1983)	대응시간, 대우, 공평성, 범죄량 / 고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 인구사회학적 특성, 정치적 성향, 서비스 전달, 서비스 기대, 안전감이 영향을 줌
박선영 (2012)	직원품질, 물리적 품질, 결과품질 / 고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 직원품질: 친절성, 신속성, 전문성 물리적 품질: 쾌적성, 편리성, 접근성 결과품질: 정확성, 공익성, 체계성
최천근 (2011)	행정관리요인 / 시민만족도	<ul style="list-style-type: none"> 사고 처리역량이 시민만족도에 큰 영향을 줌 서비스 환경, 담당자 응대 태도도 영향을 줌 전문성 제고를 위해서는 체계적인 교육이 필요
김인겸 (2007)	접근성, 편의성, 대응성, 공정성, 책임성, 신뢰성 / 주민만족	<ul style="list-style-type: none"> 접근성 : 담당과 통화나 직접 만나기 쉬워야 함 편의성 : 주차장 이용, 전화·FAX 등 사용 대응성 : 담당이 민원을 적극 청취하는 태도 공정성 : 친분과 관계없이 공정한 처리 책임성 : 적극적인 수정 노력 신뢰성 : 민원의 신속 처리 접근성, 대응성, 신뢰성, 편의성, 책임성, 공정성 순으로 나타나 공정성과 책임성이 취약
안정기, 윤영주 (2006)	접근성, 친절성, 편리성, 응대, 편리성, 편의시설 / 고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 접근용이성, 응대친절성, 편리성, 업무처리태도, 업무처리편리성, 편의시설 등 6개 요인 모두 고객 만족과 관련 있는 것으로 확인
윤성준, 최동춘, 김정훈 (2006)	과정품질, 환경품질, 결과품질, 사회품질/ 고객만족, 신뢰	<ul style="list-style-type: none"> 경찰 서비스의 과정품질은 신뢰에 직접적으로 영향을 줌, 매우 중요 환경·결과·사회 품질은 고객만족을 통하여 신뢰에 영향을 줌

2. 경찰서비스 향상방안에 관한 연구

경찰에 대한 시민만족도와 관련한 연구가 활발해지면서 경찰서비스 향상방안에 관한 연구도 이어지고 있다.

이황우·이병중(2006)은 경찰서비스에 대한 만족도를 높이기 위해 인본중심의 치안서비스 제공, 민원서비스 표준화, 경찰이미지 홍보, 국민수요에 부응하는 자원 공급 등을 강조하였다. 김경태(2006)는 고객중심의 경찰활동 전개하기 위해 민원부서의 위상을 제고하고, 경찰관의 응대태도를 개선하며, 현장의 직원들에게 자율성과 권한을 부여하여야 한다고 강조하였다. 또한, 고객만족도가 현장에서 최우선 과제가 선정되고, 주민의견을 수시로 수렴할 수 있는 총체적품질관리(TQM)를 적용하여야 한다고 하였다. 윤경희(2011)는 텔과이기법을 통해 경찰의 고객만족 추진 전략의 문제점과 원인으로 경직된 조직문화, 홍보 부족, 부정적 이미지를 제시하고, 이를 개선하기 위해 서비스 품질의 제고, 고객만족 전담조직의 신설, 정책네트워크 도입, 고객만족 역량강화의 중요성을 강조하였다. 김광주·김용태(2013)는 민간경비업체 등 협력단체와의 지속적인 정보교류 등을 통해 치안거버넌스를 활성화하고 이를 통한 경찰서비스 향상을 제안하였다. 송봉규·박경민(2012)은 시민의 경찰참여를 통한 서비스 향상을 강조하면서 자발적인 경찰활동 참여 경험은 접근성, 가시성, 신속성, 대응성 등 시민만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 김용태·박동균(2012)은 종래 능률성이나 효과성을 강조하는 차원을 넘어 경찰행정의 최우선 과제로 고객만족을 삼고 국민의 요구에 대한 진정성 있는 대응이 절실하게 필요하다고 하였다. 또한, 112상황실을 강화하는 등 현장중심 경찰활동을 강조하였고, 고객중심 경찰활동 평가를 성과평가에 적극 반영하여야 한다고 하였다.

<표 5> 경찰서비스 향상방안에 대한 주요 선행연구

연구자	독립변수, 대안 / 종속변수, 목표	주요 내용
이황우, 이병종 (2006)	대응성, 공감성, 친절성, 신뢰성, 상징성 / 시민만족도	<ul style="list-style-type: none"> 경찰서비스 향상을 위해서는 휴먼서비스 개선, 안전서비스 의식의 고양, 민원서비스 표준화, 경찰의 이미지 관리, 치안수요에 맞는 자원 배분이 필요함
김경태 (2006)	고객중심활동, 개혁지속추진, 총체적품질관리, 서비스현장 보완/ 고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 고객에 대한 정의, 경찰태도 개선 경찰 혁신위원회 구성, 새로운 패러다임 제시 지역주민에 대한 치안서비스의 질적 향상 도모 국민들에게 치안서비스를 제공할 수 있는 방안
윤경희 (2011)	제도개선, 조직개선, 환경개선 / 고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 제도개선: 서비스 품질 제고, 고객만족 경영 조직개선: 고객만족 전담조직 신설, 대국민 서비스에 대한 동기부여 환경개선: 연계 마케팅 도입, 시설의 개선
김광주, 김용태 (2013)	지역치안거버넌스 / 고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 치안거버넌스 인프라 구축 부문의 측정 민간협력단체의 활동수준 측정 협력단체의 인력, 지식, 예산보유 정도와 협력 단체 간 상호신뢰 정도 측정 경찰과 민간경비업체와의 교류수준 측정
송봉규, 박경민 (2012)	경찰활동경험 / 시민만족도	<ul style="list-style-type: none"> 경찰활동 참여경험은 서비스 접근용이성에 긍정적인 영향 자발적인 경찰활동 참여경험은 접근성, 가시성, 신속성, 대응성 등 모든 만족도에 긍정적 영향
김용태, 박동균 (2012)	맞춤형 공감치안 / 고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 종래의 능률성이나 효과성을 넘어 경찰행정의 목표를 고객만족으로 하고 국민의 요구에 대한 대응성과 서비스의 질을 향상해야 함 주민소통 및 고객 지향적 치안서비스로 변화 112종합 상황실 강화 등 현장중심 경찰활동 치안 시책 발굴로 성과에 기반한 조직운영

3. 선행연구에 대한 비판적 검토

그 동안 경찰에 대한 시민만족도와 관련된 연구는 양적으로나 질적으로 확대되어 왔으며, 지역사회 경찰활동에 있어서도 중요한 차원 중 하나로 인식되고 있다. 앞에서 설명한 선행연구를 보면 기존의 시민만족도에 대한 연구는 만족도 평가 구성 요소에 대한 분석적 연구와 넓은 측면에서의 만족도 향상 방안에 대해 다각적으로 확인해온 것을 볼 수 있다.

한편, 도시보다는 시골지역에 거주하는 주민들이 경찰에 대하여 더욱 만족하고(Hwang et al., 2005), 범죄신고 등 시민이 경찰에게 먼저 필요한 서비스를 요청하여 접촉(citizen-initiated contacts)한 경우가 교통 범칙금 발부나 불심검문 등 경찰이 먼저 시민과 접촉(police-initiated contacts)한 경우보다 만족도가 높았다(Skogan, 2005). 이를 통해 시민의 개별적인 상황도 경찰서비스 만족도에 영향을 주는 요소로 이해될 수 있으나, 이는 시민의 상황을 제한적으로 확인한 것으로 우리나라에 일괄적으로 적용하기에는 무리가 있다. 경찰과의 접촉 종류나 유형 등 시민들의 상황은 분명히 시민만족도에 영향을 미치는 중요한 변수라고 가정할 수 있음에도 불구하고, 국내외에서 이에 대한 연구가 부족한 것이 사실이다. 앞선 Skogan(2005)의 연구도 경찰과의 접촉을 단순히 시민 주도적 접촉과 경찰 주도적 접촉으로만 구분하였을 뿐 각각의 접촉을 세분화하여 분석하지는 않았다.

만약 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)과 경찰 주도적 접촉(police-initiated contacts)을 세분화하여 각 접촉 종류별로 시민만족도 결정요인을 분석한다면 의미 있는 연구결과를 얻을 수 있을 것으로 생각된다. 특히 경찰 주도적 접촉보다는 경찰서비스에 대한 기대가 상대적으로 높은 시민 주도적 접촉을 중심으로 연구한다면 경찰 서비스의 향상에

더욱 도움을 줄 수 있을 것이다.

시민 주도적 접촉에는 길 안내 등 단순한 질문에서부터 범죄 피해신고에 이르기까지 다양한 종류가 있다. 하지만 접촉빈도에 따라 세분화하면 112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등 네 가지 종류로 나눌 수 있다. 이러한 네 가지 접촉 종류에 따른 서비스만족도의 차이나 그 원인을 파악하여 이를 토대로 정책 결정자들은 어떤 분야에 보다 많은 관심을 가져야 하고, 차별화된 노력을 기울여야 하는지 확인 할 수 있을 것이다. 나아가 세분화된 네 가지 접촉 종류를 긴박함의 정도를 기준으로 긴급한 접촉(긴급접촉: 112신고와 교통사고조사)과 긴급하지 않은 접촉(비긴급접촉: 일반민원과 고소·고발)으로 유형화한 후 각 유형별 서비스만족도의 차이나 원인을 파악하는 것도 의미가 있을 것이다.

현재까지 시민 주도적 접촉을 세분화하여 서비스만족도를 다룬 연구는 국내뿐만 아니라 외국에서도 발견되지 않았다. 시민 주도적 접촉을 세분화하고 세분화된 시민 주도적 접촉에 의한 서비스만족도에 대한 연구는 시민만족도와 관련 종류의 연구를 양적으로나 질적으로 한 단계 끌어올릴 것으로 기대된다.

즉 연령별, 급지별, 상황별로 치안고객만족도가 어떻게 차이가 나는지 그리고 그에 맞게 어떤 정책을 추진해야 하는지에 대한 해결책을 제시해 준다면 실제로 정책을 추진해 감에 있어서 큰 도움이 될 것이다. 늘 문제되는 것이 부분적인 문제의 해결을 위한 포괄적 정책의 전국적 적용이라는 점에서 상황에 맞는 선별적인 정책의 추진을 위해서라도 차이점에 대한 연구가 필요하다.

제3장 연구설계 및 분석방법

제1절 연구가설과 분석틀

1. 연구가설

본 연구는 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)을 중심으로 경찰에 대한 시민만족도 결정요인을 알아보고자 한다. 경찰과의 접촉을 요청한 시민이 그 요청에 대해 제공받은 서비스의 만족도를 결정하는데 영향을 미치는 요인은 수 없이 많다. 예를 들면, 해당 시민의 연령이나 성별과 같은 개인적인 특성에서부터 서비스를 제공한 경찰서의 업무량, 시설·환경, 사건·사고나 신고 처리절차나 과정(간편한 처리절차, 신속한 처리, 상세한 안내 등), 담당경찰관의 응대 태도(친절한 태도, 성의 있는 태도, 청렴한 태도 등), 제공받은 서비스의 품질(적절한 설명, 전문적인 업무처리, 공정한 업무처리 등) 등 매우 다양하다.

본 연구에서는 성(性)과 연령 같은 개인적인 특성이나 경찰서 급이나 업무량 같은 요소 등은 통제하고, 사건·사고나 신고 처리절차 및 과정, 담당경찰관의 응대 태도, 제공받은 서비스의 품질이 시민만족도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같이 가설을 설정하고 이를 검정해 보고자 한다.

<가설> 시민의 경찰 접촉 유형에 따라 서비스만족도가 달라질 것이다.

본 연구에서 다룰 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)은 112

신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등 네 가지 종류로 나눈다. 네 가지 종류 모두 시민이 먼저 경찰에게 접촉을 시도하였다는 점에서는 유사하지만, 각 접촉 종류별로 특성상 차이는 분명히 존재한다. 기대불일치 모형(Expectancy Disconfirmation Model)에 따르면 고객의 만족은 개인의 기대와 실제적인 행동이나 성과의 일치정도에 좌우된다고 한다(Oliver, 1981). 접촉 종류별로 경찰에 대한 기대의 종류와 크기가 다르다고 가정할 때 경찰의 서비스가 균일하더라도 일치감이 상이할 수 밖에 없으므로 만족도의 크기는 달라질 것으로 가정한다. 공정성 모형(Equity Model)에 따르면 자신의 과거 경험이나 다른 사람들과의 형평성이 만족 여부에 영향을 미칠 수 있다고 본다. 경찰 외의 상대방을 전제로 하는 접촉인 교통사고조사나 고소·고발의 경우에는 상대방에 대한 경찰의 대응에 따라 만족도의 크기가 달라질 것으로 가정한다. 따라서 각 접촉 종류별 만족도를 결정함에 있어서도 영향을 미치는 원인(처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질)들의 차이가 분명히 존재할 것이라고 가정할 수 있다.

<가설 1-1> 접촉 종류(112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발)별로 만족도 결정요인이 다를 것이다.

한편, 앞에서 말한 네 가지 종류의 접촉은 긴급함의 정도를 기준으로 다시 긴급한 서비스(긴급접촉)와 긴급하지 않은 서비스(비긴급접촉)로 나눌 수 있다. 112신고와 교통사고조사는 경찰의 즉각적인 대응이 요구되므로 긴급접촉라고 할 수 있다. 반면에, 일반민원과 고소·고발은 대부분 존각을 다룰 정도의 즉각적인 대응을 요한다기보다는 어느 정도의 시간을 가지고 시민을 응대하므로 비긴급접촉이라고 할 수 있다. 본 연구

에서는 두 가지 접촉 유형이 긴박함의 정도에서 차이가 있으므로 만족도를 결정함에 있어서도 영향을 미치는 원인들의 차이가 분명히 존재할 것이라고 가정한다.

<표 6> 긴급접촉과 비긴급접촉

구분	접촉 종류	특징
긴급접촉	112신고, 교통사고조사	즉각적인 대응이 요구됨
비긴급접촉	일반민원, 고소·고발	시간을 가지고 응대할 수 있음

기대불일치 모형에 따르면 긴급한 접촉 유형과 긴급하지 않은 접촉 유형은 경찰에 대한 서비스의 기대 종류와 크기가 다를 수밖에 없고, 경찰의 서비스 수준이 균질하다 하더라도 일치감의 크기는 상이하므로 만족도의 크기는 달라질 것으로 가정한다.

<가설 1-2> 접촉 유형(긴급접촉 및 비긴급접촉)별로 만족도 결정요인이 다를 것이다.

주민의 공직자 접촉(citizen-initiated contacts)이란 주민이 지방정부에 대해 불만이나 요구사항이 있는 경우 공직자를 자발적으로 접촉하는 정치적 참여행위이다. 공공서비스 만족도에 따른 주민의 공직자 접촉정도는 공공서비스 유형에 따라 차별적으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 고객관계 서비스일 때는 공직자 접촉과 음(-)의 관련성이 있었고, 소비자관계 서비스의 경우에는 양(+)의 관련성이 있었으며, 포획관계 서비스의 경우에는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다(이승중,

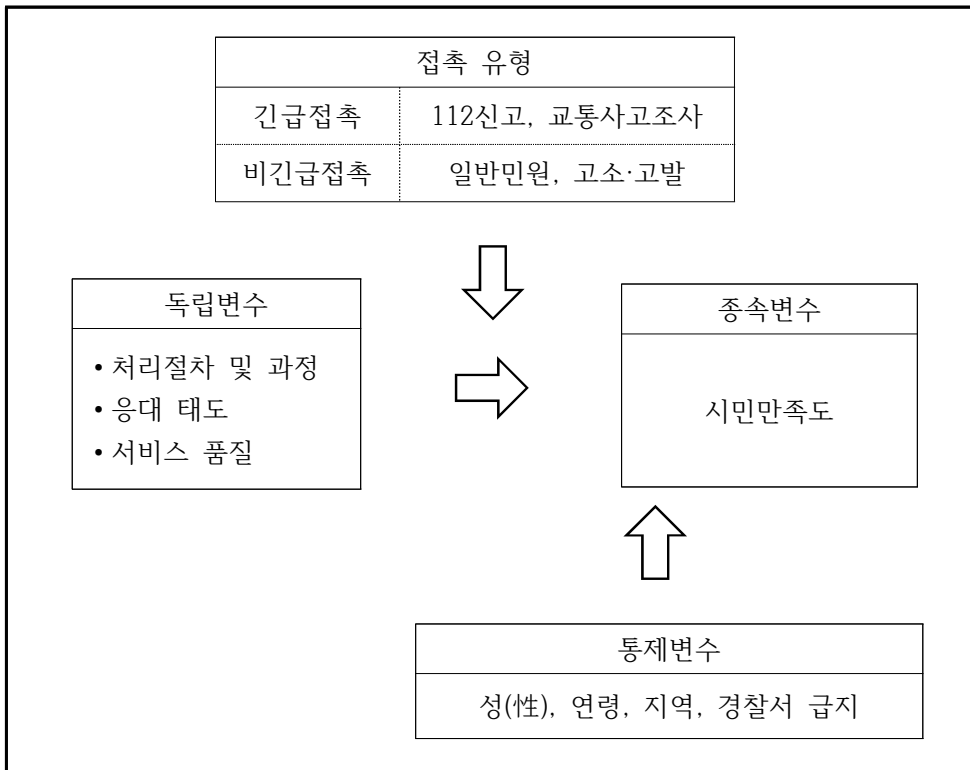
2009).¹³⁾ 포획관계에 속하는 경찰서비스의 경우에는 접촉정도가 연관성이 작은 것으로 나타나기는 했으나 이는 접촉상황에 따른 논의가 배제된 것으로 접촉 유형을 긴급접촉과 비긴급접촉으로 나누어 상황에 따른 만족도의 상관관계를 살펴볼 경우 유의미한 결과가 나올 것으로 생각된다.

13) 공공서비스는 소비자관계, 고객관계, 포획관계로 구분되어 진다. 소비자관계는 지방정부 외 민간부문에서도 서비스 제공이 용이하여 서비스제공자가 다수인 것으로 문화프로그램 서비스가 그 예이다. 고객관계 서비스는 청소서비스와 같이 일정기간동안 하나의 제공자가 공공서비스를 제공한다. 마지막으로 포획관계 서비스는 공공서비스 제공자가 법규에 정해져 있어서 주민에게는 서비스에 대한 어떠한 결정권한도 없다. 그 예로 경찰서비스가 있다.

2. 연구의 분석틀

본 연구에서는 시민 주도적 접촉 종류를 긴박함의 정도를 기준으로 긴급접촉(112신고 및 교통사고조사)과 비긴급접촉(일반민원 및 고소·고발)으로 구분할 때, 독립변수인 사건·사고나 신고처리절차 및 과정, 담당공무원의 응대 태도, 서비스 품질이 시민만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 응답자의 성(性), 연령, 서비스 지역, 경찰서 급지는 통제한다. 본 연구의 분석틀은 <그림>과 같다.

<그림> 연구의 분석틀



제2절 변수의 조작적 정의와 자료수집

1. 종속변수와 독립변수

1) 종속변수

본 연구는 시민 주도적 접촉의 유형에 따라 경찰에 대한 시민만족도 결정요인이 어떻게 달라지는지 알아보고자 하는 것이다. 따라서 종속변수는 경찰서비스에 대한 시민만족도로서 경찰청에서 발표한 2012년 치안고객만족도를 사용하기로 한다. 좀 더 세부적으로 말하자면 112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등 시민 주도적 접촉을 경험한 시민들의 서비스에 대한 종합적인 만족의 정도이다. 만족의 정도를 구체적으로 측정하기 위해 11점 리커트 척도(Likert scale)를 사용하였다. 즉, 0점은 ‘매우 불만족’, 5점은 ‘보통’, 10점은 ‘매우 만족’이다. <표 7>은 접촉종류별 종합만족도 평가문항이다.

<표 7> 접촉 종류별 종합만족도 평가문항

접촉 종류	질문문항
112신고	경찰의 <u>112신고 현장 사건처리 서비스</u> 에 대해서 종합적으로 얼마나 만족하십니까?
교통사고조사	경찰의 <u>교통사고처리 서비스</u> 에 대해서 종합적으로 얼마나 만족하십니까?
일반민원	경찰의 <u>민원업무 서비스</u> 에 대해서 종합적으로 얼마나 만족하십니까?
고소·고발	경찰의 <u>사건처리 서비스</u> 에 대해서 종합적으로 얼마나 만족하십니까?

2) 독립변수

독립변수로는 연구의 분석틀에서도 알 수 있듯이 2012년 치안고객만족도 조사에서 사용한 설문지 평가항목과 문항을 중심으로 처리절차 및 과정, 담당 경찰관의 응대 태도, 서비스 품질을 선정하였다. 각 독립변수의 만족 정도를 구체적으로 측정하기 위해 11점 리커트 척도를 사용하였다.

(1) 처리절차 및 과정

사건·사고나 신고의 처리절차 및 과정은 간편한 처리절차, 신속한 처리, 상세한 안내로 구성하였다. 접촉 종류별 처리절차 및 과정과 관련한 평가문항은 <표 8>과 같다.

<표 8> 처리절차 및 과정의 평가문항

접촉 종류	평가문항
112신고	신고 후 현장 도착까지의 소요시간이 적절했다
	현장 사건 처리가 신속했다
	현장 사건 처리절차가 적절했다
교통사고조사	교통사고 처리절차가 간편했다
	교통사고 처리가 신속했다
	서류작성 및 교통사고 처리절차에 대한 안내가 잘 되어 있었다
일반민원	민원업무 처리절차가 간편했다
	민원업무를 신속하게 처리해 주었다
	서류작성 및 민원업무 처리절차에 대한 안내가 잘 되어 있었다
고소·고발	출석하기로 한 일시에 사건 담당자를 만나기가 용이했다
	사건 처리절차가 간편했다
	사건 처리를 신속하게 해주었다
	서류작성 및 사건처리 절차를 위한 안내가 잘 되어 있었다

(2) 응대 태도

담당 경찰관의 응대 태도는 친절한 태도, 성의 있는 태도, 청렴한 태도로 구성하였다. 접촉 종류별 응대 태도와 관련한 평가문항은 <표 9>와 같다.

<표 9> 응대 태도의 평가문항

접촉 종류	평가문항
112신고	담당경찰관의 응대 태도가 친절했다
	담당경찰관이 사건에 대해 성의 있게 처리해 주었다
	담당경찰관은 사건 처리 시 강압적으로 대하지 않고, 인격을 존중해 주었다
	담당경찰관이 객관적인 기준이나 절차에 따라 청렴하게 처리했다
교통사고조사	담당경찰관의 응대 태도가 친절했다
	담당경찰관이 교통사고에 대해 성의 있게 처리해 주었다
	담당경찰관은 교통사고 처리 시 강압적으로 대하지 않고, 인격을 존중해 주었다
	담당경찰관이 객관적인 기준이나 절차에 따라 청렴하게 처리했다
일반민원	담당경찰관의 응대 태도가 친절했다
	담당경찰관이 민원에 대해 성의 있게 처리해 주었다
	담당경찰관이 객관적인 기준이나 절차에 따라 청렴하게 처리했다
고소·고발	담당경찰관의 응대 태도가 친절했다
	담당경찰관이 사건에 대해 성의 있게 처리해 주었다
	담당경찰관은 사건 처리 시 강압적으로 대하지 않고, 인격을 존중해 주었다
	담당경찰관이 객관적인 기준이나 절차에 따라 청렴하게 처리했다

(3) 서비스 품질

서비스 품질은 적절한 설명, 전문적인 업무처리, 공정한 업무처리로 구성하였다. 접촉 종류별 서비스 품질과 관련한 평가문항은 <표 10>과 같다.

<표 10> 서비스 품질의 평가문항

접촉 종류	평가문항
112신고	사건 처리과정에 대한 설명을 잘 해주었다
	담당경찰관의 사건 처리가 전문적이었다
	담당경찰관이 규정을 준수하여 사건을 공정하게 처리하였다
교통사고조사	교통사고 처리과정 및 결과에 대한 설명을 잘 해주었다
	담당경찰관의 교통사고 처리가 전문적이었다
	담당경찰관이 규정을 준수하여 교통사고를 공정하게 처리하였다
일반민원	요청한 민원이 잘 처리되었다.
	민원업무 처리과정 및 결과에 대한 설명을 잘 해주었다
	담당경찰관의 민원업무 처리가 전문적이었다
	담당경찰관이 규정을 준수하여 민원업무를 공정하게 처리하였다
고소·고발	사건 처리과정에 대한 설명을 잘 해주었다
	중간진행상황이나 처리결과에 대한 통지를 잘 해주었다
	담당경찰관의 사건 처리가 전문적이었다
	담당경찰관이 규정을 준수하여 사건을 공정하게 처리하였다

3) 통제변수

본 연구에서는 경찰로부터 서비스를 제공받은 시민의 연령이나 성별 등 개인적인 특성 및 서비스를 제공한 경찰서의 급지나 서비스를 받은

지역(지방청) 등을 고려하였다.

경찰행정목적상 경찰서를 세 가지 등급으로 나누어 관리하고 있다. 1급지는 서울이나 부산 등 대도시에 위치한 경찰서이고, 2급지는 중, 소도시에 위치한 경찰서를 말하며, 3급지는 주로 군단위 농어촌지역에 위치한 경찰서이다. 3급지 경찰서는 1급지 경찰서에 비해 인원이나 조직규모가 매우 작다. 일반적으로 대도시 지역 주민보다 시골지역 주민이 경찰에 대한 만족도가 높은 것으로 보고되고 있다. 이는 시골지역 주민이 대도시 지역 주민에 비해 경찰과의 친밀도가 높고 보다 세분화된 서비스를 제공 받을 수 있기 때문이다.

<표 11> 경찰서 등급 결정기준¹⁴⁾

등급	결정기준
1급지 (대도시형)	<ul style="list-style-type: none"> • 특별시, 광역시, 도청 소재지 경찰서 • 인구 25만명 이상 시에 소재한 경찰서 • 인구 25만명 이상 관할 경찰서
2급지 (중소도시형)	<ul style="list-style-type: none"> • 인구 25만명 미만 시에 소재한 경찰서 • 인구 15만명 이상 25만명 미만 관할 경찰서
3급지 (농어촌형)	<ul style="list-style-type: none"> • 인구 15만명 미만 군에 소재한 경찰서

경찰청소속으로 전국에 16개의 지방청이 있다. 지방청별로 치안여건과 행정구역의 특성이 달라 주민들의 경찰에 대한 만족도에도 차이가 있을 것이다. 1급지 경찰서가 많은 서울청의 만족도가 3급지 경찰서가 많은 경북청의 만족도 보다는 낮을 것이다.

14) 「경찰기관의 조직 및 정원관리규칙」(경찰청 훈령) 제8조(경찰서의 등급기준) 및 별표 2를 참고하였다.

일반적으로 남성이 여성에 비해 경찰서비스에 대한 만족도가 낮다. 경찰 주도적 접촉(police-initiated contacts)의 경우 경찰이 주민의 차량을 세우거나 검문을 할 경우 여성보다는 남성에게 보다 강압적인 법집행 태도를 취할 확률이 높기 때문이다(Skogan, 2005).

연령에 따라서도 만족도의 차이가 발생하는데 일반적으로 연령이 높을수록 시민에 대한 만족도가 높다고 한다. 이는 경찰이 고령자에 대해 더욱 신경을 쓰게 되며, 연령이 높을수록 경찰에 도움을 요청하는 경우가 많기 때문이다.

앞에서 말한 시민의 연령이나 성별 등 개인적인 특성 및 서비스를 제공한 경찰서의 급지나 서비스를 받은 지역(지방청) 등은 독립변수와 종속변수에 영향을 미칠 가능성이 있는 변수들이기 때문에 연구과정에 포함시키지만 통제함으로써 보다 타당한 결과를 얻을 수 있다. <표 12>는 본 연구에서의 통제변수 종류와 척도이다.

<표 12> 통제변수의 종류와 척도

통제변수	척도
성(性)	①남자 ②여자
연령	①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대
경찰서 급지	①1급지 ②2급지 ③3급지
지역(지방청)	①서울 ②부산 ③인천 ④광주 ⑤대구 ⑥대전 ⑦울산 ⑧경기 ⑨강원 ⑩충남 ⑪충북 ⑫경북 ⑬경남 ⑭전남 ⑮전북 ⑯제주

2. 자료수집

본 연구에 사용될 자료는 경찰청에서 2012년 발표한 치안고객만족도 조사결과이다. 경찰청에서는 (주)포커스컴퍼니에 의뢰하여 전국 249개 경찰서와 16개 지방경찰청에서 치안서비스를 경험한 시민을 대상으로 CATI(Computer Aided Telephone Interview)를 이용한 전화 면접조사를 실시하였다. 전화 면접조사는 2012년 10월 11일부터 2012년 11월 14일까지 약 5주 간 진행되었다. 먼저 전국 249개 경찰서로부터 지난 1년간 경찰서비스를 요청한 시민들의 명단을 취합하여 모집단을 구성하였다.¹⁵⁾ 서비스만족도 조사는 112신고¹⁶⁾, 교통사고조사¹⁷⁾, 일반민원¹⁸⁾ 및 고소·고발¹⁹⁾ 등 4가지 접촉 종류별로 구분되어 실시되었으며, 종류별로 각각 30명의 표본을 목표로 조사를 실시하였다. 계획대로라면 총 30,360명을 조사하여야 하나, 전남 곡성경찰서, 강원 양구경찰서 등 일부 시골 3급지 경찰서에서는 모집단이 부족함에 따라 각 종류별로 30명씩을 조사하지 못함에 따라 실제 조사자는 29,986명이었다.²⁰⁾ <표 13>은 지방경찰청별 응답자 현황이다.

15) 조사대상 모집단은 민원(경찰관서 민원실에 민원을 신청한 사람), 112신고(112신고를 한 사람), 교통사고조사(경찰의 조사결과 피해자로 인정된 사람) 및 고소·고발(경찰관서에 고소나 고발을 한 사람) 등 네 가지 접촉 종류별로 구성하였다. 민원은 민원업무관리시스템(CAMS), 112신고는 112신고처리시스템, 교통사고조사는 교통사고처리시스템(TAMS), 고소·고발은 형사사법정보시스템(KICS)의 접촉 시민을 대상으로 구성하였다.

16) 본 연구에서는 관서별 112신고자 전체를 대상으로 하되, 살인, 강도, 강간 등 강력사건의 피해자나 오인신고 등으로 현장조치가 이루어지지 않은 사건은 제외하였다.

17) 본 연구에서는 관서별 교통사고 피해자 전체를 대상으로 하되, 사망한 피해자는 제외하였다.

18) 본 연구에서는 관서별 일반민원인 전체를 대상으로 하되, 과태료나 압류처분을 받은 사람은 제외하였다.

19) 본 연구에서는 관서별 고소, 고발인 전체를 대상으로 하되, 살인, 강도, 강간 등 강력사건은 제외하였다.

20) 249개 경찰서의 표본($29,880=30 \times 4 \times 249$)과 16개 지방경찰청 민원실의 표본($480=30 \times 16$)을 합쳐 총 30,360명을 조사할 계획이었으나, 일부 시골지역 경찰관서의 표본 부족으로 실제로는 29,986명을 조사하였다.

<표 13> 지방경찰청별 응답자 현황

구분	표본(명)	비율(%)
총계	29,986	100
서울지방경찰청	3,750	12.5
부산지방경찰청	1,830	6.1
대구지방경찰청	1,099	3.7
인천지방경찰청	1,110	3.7
광주지방경찰청	630	2.1
대전지방경찰청	630	2.1
울산지방경찰청	507	1.7
경기지방경찰청	4,946	16.5
강원지방경찰청	2,016	6.7
충북지방경찰청	1,452	4.8
충남지방경찰청	1,823	6.1
전북지방경찰청	1,782	5.9
전남지방경찰청	2,491	8.3
경북지방경찰청	2,792	9.3
경남지방경찰청	2,769	9.2
제주지방경찰청	359	1.2

(경찰청, 2012)

<표 13>에서 보는 바와 같이 경기지방경찰청과 접촉한 시민 4,946명이 응답하였으며, 이는 전체의 16.5%에 해당한다. 다음으로는 서울지방경찰청의 3,750명(12.5%)이며, 경북지방경찰청의 2,792명(9.3%)이다. 제주지방경찰청의 경우 총 359명이 응답하여 전체의 1.2%를 차지하였다.

<표 14> 응답자 특성

구분		표본(명)	비율(%)
경찰서 급지별 ²¹⁾	1급지	16,408	54.7
	2급지	4,914	16.4
	3급지	8,202	27.4
연령별	20대	3,397	11.3
	30대	6,098	20.3
	40대	8,046	26.8
	50대	8,469	28.2
	60대	3,976	13.3
성별	남성	23,276	77.6
	여성	6,710	22.4

(경찰청, 2012)

<표 14>는 본 조사의 응답한 시민들의 특성을 보여준다. 우선 대도시인 1급지 경찰서의 서비스를 이용한 시민이 16,408명으로 전체의 절반이 넘었으며, 시골에 위치한 3급지 경찰서와 접촉한 시민 중 8,202명(27.4%)이 응답하였다. 중·소도시에 위치한 2급지 경찰서의 서비스를 이용한 시민 중 4,914명이 설문에 응하였다.

연령별로 보면 50대가 8,469명으로 전체의 28.2%를 차지하였으며, 그 다음으로 40대 8,046명(26.8%)이 응답하였다. 20대 응답자가 3,397명으로 가장 적었다. 남성이 23,276명(77.6%)이었으며, 여성은 전체의 22.4%인 6,710명이었다.

21) 경찰서 급지별 표본에서는 16개 지방경찰청 일반민원 종류 표본 462명(1.5%)을 제외하였다.

<표 15> 지방경찰청별 PCSI²²⁾ (단위: 점)

구분	PCSI	일반민원	112신고	교통사고조사	고소·고발
평균	79.6	87.1	78.6	81.1	71.2
서울청	76.7	84.8	77.5	78.1	66.0
부산청	80.4	88.1	80.0	81.2	71.8
대구청	80.3	84.6	80.1	81.2	74.9
인천청	77.4	83.2	75.1	81.3	69.2
광주청	78.5	86.3	76.2	79.6	70.4
대전청	80.3	84.7	80.6	82.6	72.5
울산청	79.8	90.9	74.0	81.0	70.5
경기청	77.3	85.4	76.3	78.0	69.5
강원청	80.0	87.6	78.2	81.7	72.2
충북청	80.3	87.1	77.2	83.2	73.2
충남청	80.8	88.5	80.4	82.2	71.7
전북청	83.9	92.2	83.4	85.7	73.7
전남청	82.3	87.9	82.6	83.1	75.1
경북청	80.4	88.8	79.2	82.8	70.6
경남청	81.1	89.0	78.7	82.6	73.5
제주청	75.6	82.0	72.6	76.0	69.9

(경찰청, 2012)

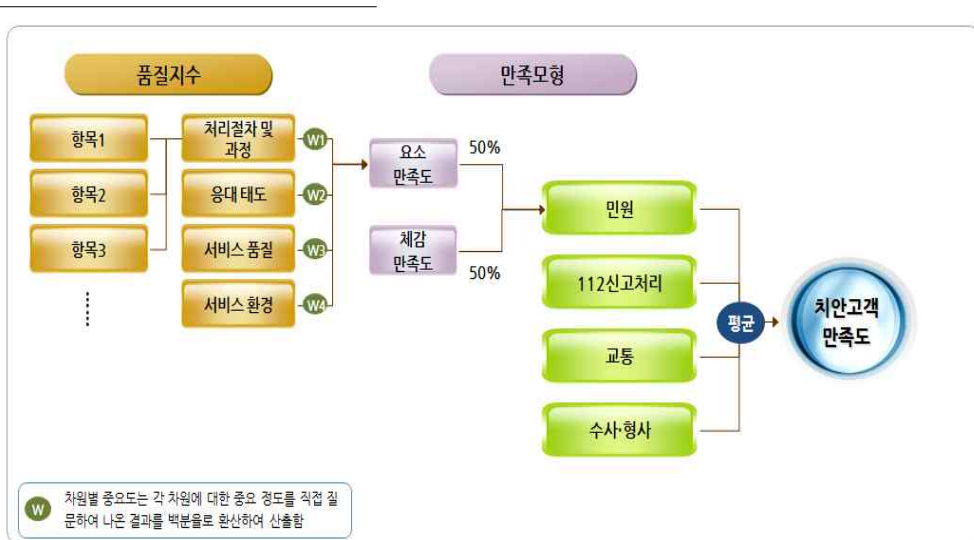
<표 15>는 지방경찰청별 치안고객만족도이다. 우선 네 가지 접촉 종류별 서비스만족도는 일반민원(87.1점), 교통사고조사(81.1점), 112신고(78.6점), 고소·고발(71.2점)의 순으로 높게 나타났다. 지방경찰청별 만족도 수준은 전북청(83.9점)이 가장 높고, 제주청(75.6점)이 가장 낮았다.

22) Police Customer Satisfaction Index의 약자로서, 네 가지 접촉 종류(일반민원, 112 신고, 교통사고조사 및 고소·고발)별 만족도의 합을 4로 나눈 값이다. 한편, 접촉 종류별 시민만족도는 전반적 만족도(50%)와 차원별(처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 및 서비스 환경) 만족도(50%)의 평균값이다.

<표 16> 경찰서 급지별 · 연령별 · 성별 PCSI (단위: 점)

구분		PCSI	일반민원	112신고	교통사고조사	고소·고발
경찰서 급지별	1급지	78.1	86.7	77.1	79.5	69.2
	2급지	80.3	86.5	79.3	82.6	72.7
	3급지	82.3	90.5	81.2	83.3	74.2
연령별	20대	77.7	86.7	77.2	77.9	68.6
	30대	78.3	86.7	76.2	78.2	70.1
	40대	79.5	86.9	78.2	81.2	70.6
	50대	80.0	86.8	80.2	83.5	70.9
	60대	82.7	88.9	84.3	85.1	74.8
성별	남성	80.0	87.1	78.6	81.5	71.1
	여성	78.5	87.1	78.8	79.9	71.5

(경찰청, 2012)



<표 16>은 경찰서 급지별·연령별·성별 치안고객만족도이다. 경찰서 급지별로는 3급지, 2급지, 1급지 순으로 만족도가 높게 나타난 것을 알 수 있다. 연령별로는 60대, 50대, 40대, 30대, 20대 순으로 만족도가 높게 나타났다. 성별로는 남성(80.8점)이 여성(78.5점)보다 높게 나타났다.

제4장 실증분석결과

우선 관찰된 통계집단의 성질을 기술하는 것을 목적으로 통계 데이터를 정리·요약하는 기술적 통계학(descriptive statistics)을 이용할 것이다. 기술통계 분석에서 얻어지는 결과는 빈도분석의 통계량과 거의 유사하나 빈도분석은 이산적(discrete)인, 즉 범주형인 변수값을 다루는데 비해 기술통계분석은 연속적인 변수값을 갖는다는 점에서 빈도분석과는 다르다고 할 수 있다. 기술통계학은 분포의 일반적 특성을 알아보기 위해 사용되는 것으로 산포도(Dispersion)는 특정 질문에 대한 응답이 평균값 주변에 어떻게 몰려 있는 지를 알려주는 것이다. 산포도를 보면 변수값이 평균값 주변에 가까이 모여 있는 지 멀리 떨어져 있는지 알 수 있다. 이를 통해 응답자들의 기본적인 특성을 이해하고자 한다. 본 연구에 사용되는 자료처럼 사이즈가 클 경우 보다 유용한 방법이라고 할 수 있다. 또한, 기본적으로 얼마만큼의 응답자들이 위 네 가지 시민 주도적 접촉에서 만족하는지를 살펴볼 것이다. 기술적 통계학을 통해 시민들의 전반적인 만족도를 파악할 수 있을 것이다.

두 번째로는 네 가지 시민 주도적 접촉에서 시민만족도가 통계적으로 유의미하게 차이가 있는지를 살펴보기 위해 T-검정(T-test)을 실시할 것이다. T-검정은 집단 간 평균 차이에 대한 통계적 유의성을 검증하는 방법으로 사용될 것이다. 다시 말해 T-검정은 두 집단 간 평균 차이에 대한 통계적 유의성을 검증하는 방법이다. T-검정은 비교 대상인 두 집단 내 변화량을 고려해 두 집단 간 평균이 통계적으로 유의미하게 차이를 나타내는지를 검증하는 통계분석 기법이다. 이것을 공식으로 표현하면 다음과 같다.

$$t = \frac{\text{두 집단 간 평균 차이}}{\text{집단의 변화량}} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{s(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}$$

\bar{X}_1 과 \bar{X}_2 은 각각 집단1과 2의 평균이고, $s(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)$ 에서 s 는 표준오차이며, 따라서 $s(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)$ 두 집단 평균 차이에 대한 표준오차를 나타낸다.

세 번째로는 분산분석(ANOVA: Analysis of Variance)을 실시할 것이다. 분산분석은 두 개 이상 집단들의 평균을 비교하는 통계분석 기법이다. 다시 말해, 분산분석은 두 개 이상 집단들의 평균 간 차이에 대한 통계적 유의성을 검증하는 방법이다. 각 케이스의 관찰값과 평균 간 차이인 편차를 제공해 합산한 후 표본크기로 나눈 분산을 이용해 2개 이상 집단 간 평균 차이를 검증하는 방법이다. 이 분석은 독립변인이 2개 이상 범주수준으로 측정된 질적 데이터이고, 종속변인이 유사등간수준 이상으로 측정된 양적 데이터일 경우에 사용할 수 있다. 분산분석은 k 개 집단들의 평균이 모집단 평균과 동일하다는 영가설을 검증한다.

$$\begin{aligned} SS_{\text{합계}} &= \sum (Y_{ij} - \bar{Y})^2 \\ SS_{\text{집단 간}} &= \sum (\bar{Y}_j - \bar{Y})^2 \\ SS_{\text{집단 내}} &= \sum (Y_{ij} - \bar{Y}_j)^2 \end{aligned}$$

$$F = \frac{\frac{SS_{\text{집단 간}}}{df_{\text{집단 간}}}}{\frac{SS_{\text{집단 내}}}{df_{\text{집단 내}}}} = \frac{MS_{\text{집단 간}}}{MS_{\text{집단 내}}}$$

SS는 Sum of Square로서 제곱 합을 나타낸다. Y_{ij} 에서 첨자 i 는 각 케이스를, j 는 집단을 나타낸다. $df_{\text{집단간}}$ 과 $df_{\text{집단내}}$ 는 각각 집단 간, 그리고 집단 내 변화량의 자유도를 나타낸다. $SS_{\text{집단간}}$ 은 각 케이스의 종속변인 Y 관찰값의 총 평균(\bar{Y})으로부터 각 집단 평균(\bar{Y}_j)의 거리를 합산한 것, 다시 말해 총 평균 주변에 있는 표본 평균들의 변화량을 나타낸다. 결국 이 변화량은 집단 간 실제 평균 차이를 나타낸다. 반면 $SS_{\text{집단내}}$ 는 각 집단 간 평균(\bar{Y}_j)과 각 집단 내 모든 케이스가 갖는 종속변인의 Y 관찰값(Y_{ij}) 간 거리를 합산한 것, 다시 말해 각 집단 평균 주변에서 각 집단에 속한 케이스들의 변화량을 나타낸다.

마지막으로 선형회귀분석(Ordinary Least Square Regression Analysis)을 통해 구체적인 인과관계를 파악하고자 한다. 회귀모형은 $y=f(x) + \varepsilon$ 이라는 형태로 표현되지만 그 중에서도 종속변수를 독립변수와 오차항의 선형결합으로서 나타낼 수 있는 것을 선형회귀모형이라고 한다. 선형회귀분석은 경제학을 중심으로 사회과학에서 가장 많이 이용되는 통계방법의 하나이다. 특히 다중회귀분석은 예측변인들이 2개 이상의 양적 데이터이고, 결과변인이 하나의 양적 데이터일 때 사용할 수 있는데 예측변인들이 추가된 것을 제외하곤 단순회귀분석과 동일하다.

$$Y_i = a + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + b_3 X_{3i} + \dots + b_k X_{ki} + e_i$$

$$E(Y) = \hat{Y}_i = a + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + b_3 X_{3i} + \dots + b_k X_{ki}$$

다중회귀분석은 결과변인에 대한 예측뿐만 아니라 제3자 변인들을 통계적으로 통제했을 때, 특정 예측변인이 결과변인에 미치는 영향력, 즉

인과성을 파악할 수 있다. 이 방정식에서 변인 Y 에 대한 케이스 i 의 실제 관찰값은 세 가지 차원으로 구성된다. 첫째 차원인 a 는 변인 Y 의 절편 또는 Y 의 회귀상수(regression constant)로서 변인 X 가 0일 때 Y 값을 나타낸다. 둘째 차원인 bX_i 는 변인 X 가 변인 Y 와 맺고 있는 관계를 수량화한 것이다. 여기서 b 는 이 방정식의 기울기(slope)로서 회귀계수(regression coefficient)라고 하며, 변인 X 의 값이 한 단위 변할 때 변하는 변인 Y 의 값을 나타낸다. 마지막 차원인 e_i 는 케이스 i 의 오차(error), 잔차(residual) 또는 추정오차(error in estimation)라고 하며, 변인 X 와 Y 간 모형으로 설명되지 않는 케이스 i 의 Y 값으로 정의할 수 있다. 그리고 $E(Y_i)$ 와 \hat{Y}_i 는 변인 Y 에 대한 케이스 i 의 기댓값이다.

제1절 기술통계 분석

1. 기본통계

본 연구에서 2차 자료로 사용한 2012년 치안고객만족도 조사는 전화 면접 조사를 통해 이루어졌으며, 조사대상은 전국 249개 경찰서에서 민원 신청을 하였거나, 112신고, 고소, 고발의 접수, 교통사고 조사를 받는 등 경찰의 서비스를 직접 받은 시민들이다. 전술한 바와 같이 전화 면접 조사는 2012년 10월과 11월에 걸쳐 약 5주간 진행되었으며, 전국 경찰서로부터 지난 1년간 경찰과 접촉하여 서비스를 받은 시민들의 명단을 취합하였다. 이를 네 가지 접촉 종류별로 구분하고, 각 종류별로 각각 30명의 표본을 임의로 추출하였다. 일부 경찰서의 경우 경찰과 접촉한 시민이 적어 표본을 줄여서 조사하기도 하였다. 본 연구에서 표본은 총 29,986명이다.

치안고객만족도는 경찰서비스를 이용한 시민을 112신고, 교통사고조사, 일반민원, 고소·고발 등 네 가지 접촉 종류로 구분하여 전화 면접 조사를 하였다. 각 접촉 종류별로 크게 사건 처리절차 및 과정, 담당경찰관의 응대 태도, 사건처리 서비스 품질, 경찰서의 시설 및 이용환경 등 네 가지로 구분하여 조사를 하였다. 하지만 112신고의 경우 경찰서의 시설을 이용할 수 없기 때문에 경찰서의 시설 및 이용환경 등에 대해서는 질문하지 않았다. 따라서 본 연구에서도 경찰서의 시설 및 이용환경은 대상에서 제외하였다. 결과적으로 접촉 시민들을 대상으로 세 가지 원인에 대한 만족도를 조사하였다.

사건 처리절차 및 과정과 관련하여 고소·고발 분야에서는 “출석하기로 한 일시에 사건 담당자를 만나기가 용이했다”라는 문항이 있는데, 이러한

문항은 다른 접촉 종류인 112신고, 일반민원, 교통사고조사 등에는 적용할 수가 없었다. 112신고의 경우 미리 약속하는 사항이 아니고, 민원신청도 약속 없이 진행할 수 있으며, 교통사고조사 또한 갑자기 발생하는 것이기 때문에 위 문항은 적용될 수 없었다. 따라서 연구의 동일적 가치를 위해 분석에서 위 문항은 제외하였다. 위 문항을 제외한 세 가지 문항으로 사건처리 절차 및 과정에 대해 조사를 하였다. 첫 번째로 사건처리 절차가 간편한지를 질문하였다.

<표 17> 간편한 처리절차

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
◎ 매우 불만족	1,380	4.6	4.6
①	199	.7	5.3
②	322	1.1	6.3
③	641	2.1	8.5
④	407	1.4	9.9
⑤ 보통	4,146	13.8	23.7
⑥	828	2.8	26.5
⑦	1,991	6.7	33.1
⑧	3,865	12.9	46.0
⑨	2,405	8.0	54.1
⑩ 매우 만족	13,754	45.9	100.0
합계	29,938	100.0	

<표 17>에서 보는 것처럼 1,380명의 응답자는 매우 불만족하였다고 응답한 반면, 13,754명은 매우 만족한다고 응답하였다. 전체적으로 보면 9.9%의 응답자는 사건의 처리절차가 간편하지 않았다고 응답하였으며,

13.8%는 보통, 76.3%는 그렇다고 하였다. 이렇게 본다면 전체 응답자의 3/4 이상은 경찰의 사건·사고나 민원 처리절차가 간편하다는 것에 동의하는 것이라고 볼 수 있다.

<표 18>은 사건·사고, 민원 또는 112신고 처리가 신속하게 되었는지에 대해 물어본 것으로서 12.3%의 시민은 처리가 신속하게 되지 않았다고 대답하였으며, 24.6%는 보통이라고 응답하였다. 63.1%의 시민은 처리가 신속하게 되었다고 하였으며, 특히 14,321명의 시민은 매우 만족한다고 응답하였다. 거의 절반에 가까운 시민들이 경찰의 사건·사고, 민원 또는 112신고가 매우 신속하게 처리된다고 대답하였다.

<표 18> 신속한 처리

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
㉠ 매우 불만족	1,676	5.6	5.6
①	279	.9	6.5
②	437	1.5	8.0
③	844	2.8	10.8
④	432	1.4	12.3
⑤ 보통	3,673	12.3	24.6
⑥	759	2.5	27.1
⑦	1,825	6.1	33.2
⑧	3,402	11.4	44.6
⑨	2,229	7.5	52.1
㉡ 매우 만족	14,321	47.9	100.0
합계	29,877	100.0	

서류작성 및 사건처리 절차를 위한 안내가 잘 되었는지에 대한 질문에 대해 4.9%의 응답자가 매우 불만족하다고 답변하는 등 11.1%의 시민들

은 서류작성 및 사건처리 절차를 위한 안내에 대해 만족하지 못하였다. 12.1%의 시민은 보통이라고 대답한 반면, 전체의 49.3%는 서류작성 및 사건처리 절차를 위한 안내에 매우 만족한다고 대답하는 등 총 65.7%의 시민들은 만족한다고 응답하였다. <표 19>는 서류작성 및 사건 처리절차 안내에 관한 것이다.

<표 19> 상세한 안내

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
㉠ 매우 불만족	1,458	4.9	4.9
①	248	.8	5.7
②	414	1.4	7.1
③	771	2.6	9.7
④	414	1.4	11.1
⑤ 보통	3,605	12.1	23.2
⑥	786	2.6	25.9
⑦	1,769	5.9	31.8
⑧	3,363	11.3	43.1
⑨	2,246	7.5	50.7
㉡ 매우 만족	14,680	49.3	100.0
합계	29,754	100.0	

<표 19>에서 보는 것처럼 응답자의 절반정도는 사건의 처리절차 및 과정에 대해 매우 만족하는 것으로 나타났으며, 만족하지 않는다고 응답한 비율은 10% 내외로 경찰의 사건 처리 절차 및 과정은 전반적으로 우수하다고 할 수 있다.

두 번째로 담당경찰관의 응대 태도에 대한 것이다. 이에 대해서는 3~

4개 문항으로 측정을 하였는데, 112신고, 교통사고조사 및 고소·고발 분야에 대해서는 ‘담당경찰관이 처리 시 강압적으로 대하지 않고, 인격을 존중해 주었다’라는 질문이 있으나, 일반민원의 경우 기본적으로 강압적이거나 인권과는 거리가 있기 때문에 같은 문항이 빠져 있었다. 따라서 자료의 동질성을 확보하기 위해 위 문항을 제외한 세 개의 문항으로 담당 경찰관의 응대 태도에 대해 살펴보았다.

<표 20>은 담당경찰관의 응대 태도가 친절한지에 대해 질문하였다. 전체의 8.9%에 해당하는 시민은 담당경찰관의 응대 태도가 친절하지 않았다고 대답하였으며, 8.1%의 응답자는 보통이라고 하였다. 55.5%의 시민은 매우 그렇다고 대답하는 등 83%의 시민은 담당경찰관의 응대 태도가 대체로 친절하다고 대답하였다.

<표 20> 친절한 태도

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
◎ 매우 불만족	1,068	3.6	3.6
①	223	.7	4.3
②	361	1.2	5.5
③	608	2.0	7.5
④	403	1.3	8.9
⑤ 보통	2,422	8.1	17.0
⑥	745	2.5	19.5
⑦	1,777	5.9	25.4
⑧	3,136	10.5	35.9
⑨	2,601	8.7	44.5
⑩ 매우 만족	16,609	55.5	100.0
합계	29,953	100.0	

담당경찰관의 응대 태도를 측정하기 위한 두 번째 질문은 담당경찰관이 112신고, 교통사고조사, 일반민원, 고소·고발에 대해 성의 있게 처리하였는지 여부이다. <표 21>을 보면 11.8%의 응답자는 경찰관이 성의 있게 처리하지 않았다고 하였으며, 8.8%는 보통이라고 하였다. 응답자의 절반이 넘는 15,576명은 경찰관이 성의 있게 처리하였는지 여부에 대해 매우 만족한다고 하였으며, 전체의 79.4%가 경찰관이 사건이나 사고, 신고 및 민원 등에 대해 성의 있게 처리하였다고 하였다.

<표 21> 성의 있는 태도

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
㉠ 매우 불만족	1,511	5.1	5.1
①	309	1.0	6.1
②	445	1.5	7.6
③	808	2.7	10.3
④	461	1.5	11.8
⑤ 보통	2,619	8.8	20.6
⑥	784	2.6	23.2
⑦	1,666	5.6	28.8
⑧	3,055	10.2	39.0
⑨	2,448	8.2	47.2
㉡ 매우 만족	15,776	52.8	100.0
합계	29,882	100.0	

아울러 담당경찰관이 청렴하였는지에 대해 질문하였다. 8.4%의 시민은 그렇지 않다고 하였고, 8.1%는 보통이라고 하였으며, 58.2%의 시민은 매우 그렇다고 하였다. 전체적으로 83.6%의 응답자가 담당경찰관이 청렴하

다고 하였다.

<표 22> 청렴한 태도

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
㉠ 매우 불만족	1,098	3.7	3.7
①	202	.7	4.4
②	323	1.1	5.5
③	532	1.8	7.3
④	313	1.1	8.4
⑤ 보통	2,387	8.1	16.4
⑥	562	1.9	18.3
⑦	1,609	5.4	23.8
⑧	2,868	9.7	33.5
⑨	2,441	8.3	41.8
㉡ 매우 만족	17,208	58.2	100.0
합계	29,882	100.0	

위와 같이 3개의 문항으로 이루어 볼 때 80%가 넘는 응답자들이 담당 경찰관의 응대 태도에 대해 만족을 표시하였으며, 특히 절반이 넘는 응답자는 매우 만족한다고 하였다.

마지막으로 경찰의 사건·사고 처리 서비스 품질에 대한 질문이다. 이에 대해서도 3~4개의 질문으로 구성되어 있다. 민원처리의 경우 “요청한 민원이 잘 처리되었다”라는 질문이 있으나, 다른 분야에는 이러한 질문이 없기 때문에 분석에서 제외되었다. 그리고 고소·고발 분야의 경우 사건 관계인에게 1개월이 넘는 경우 중간통지를 하고, 사건이 종결되었을 경우 역시 처리결과를 통지하도록 되어 있다. 따라서 “중간진행상황

이나 처리결과에 대한 통지를 잘 해주었다”라는 질문이 있으나, 다른 분야에는 이러한 질문이 없어 역시 분석에서는 제외되었다.

우선 사건 처리 서비스 품질에 대한 시민의 인식을 측정하기 위해 사건처리 과정에 대한 설명을 잘 해주었는지 물어보았다. <표 23>에 따르면 11.3%의 시민은 그렇지 않다고 대답하였으며, 9.7%의 시민은 그렇다고 응답하였다. 79%의 시민은 사건 처리과정에 대한 설명을 잘 해주었다고 하였으며, 특히 50.3%의 응답자는 사건 처리과정에 대한 설명에 대해 매우 만족한다고 응답하였다.

<표 23> 적절한 설명

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
㉠ 매우 불만족	1,340	4.5	4.5
①	283	1.0	5.5
②	471	1.6	7.1
③	783	2.6	9.7
④	478	1.6	11.3
⑤ 보통	2,878	9.7	21.0
⑥	891	3.0	24.0
⑦	1,924	6.5	30.5
⑧	3,195	10.8	41.2
⑨	2,505	8.4	49.7
㉡ 매우 만족	14,951	50.3	100.0
합계	29,699	100.0	

다음으로 담당경찰관의 사건처리가 전문적인지에 대해 질문하였다. 12.2%의 시민은 그렇지 않다고 대답하였으며, 10.7%의 시민은 보통이라

고 응답하였다. 77.1%의 시민은 담당경찰관의 사건처리가 전문적이라고 하였으며, 특히 13,700여명의 시민은 담당경찰관의 사건처리가 매우 전문적이라고 대답하였다. <표 24>는 담당경찰관의 전문적인 업무처리에 관한 것이다.

<표 24> 전문적인 업무처리

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
◎ 매우 불만족	1,358	4.6	4.6
①	312	1.1	5.7
②	547	1.9	7.6
③	857	2.9	10.5
④	510	1.7	12.2
⑤ 보통	3,135	10.7	22.9
⑥	960	3.3	26.2
⑦	2,046	7.0	33.1
⑧	3,366	11.5	44.6
⑨	2,560	8.7	53.3
⑩ 매우 만족	13,693	46.7	100.0
합계	29,344	100.0	

사건 처리 서비스 품질에 대한 세 번째 질문으로는 담당 경찰관이 규정을 준수하여 사건을 공정하게 처리하였는지에 대한 것이다. 10.4%의 시민은 담당 경찰관의 사건처리가 규정을 준수하여 공정하게 하지 않았다고 응답하였으며, 8.9%는 보통이라고 응답하였다. 80.6%의 시민은 담당 경찰관이 규정을 준수하여 사건을 공정하게 처리하였다고 대답하였으며, 특히 53.9%의 시민은 매우 만족한다고 응답하였다.

<표 25> 공정한 처리

척도	빈도	유효 퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
㉔ 매우 불만족	1,367	4.7	4.7
①	234	.8	5.5
②	411	1.4	6.9
③	649	2.2	9.1
④	403	1.4	10.4
⑤ 보통	2,619	8.9	19.4
⑥	704	2.4	21.8
⑦	1,726	5.9	27.6
⑧	2,981	10.2	37.8
⑨	2,434	8.3	46.1
㉕ 매우 만족	15,821	53.9	100.0
합계	29,349	100.0	

2. 요인분석과 신뢰도 분석

요인분석은 각 문항이 실제로 연구에서 찾고자 하는 변수들을 정확히 측정하였는지 그 타당도를 검증하는 방법으로, 탐색적 요인분석(explanatory factor analysis)과 확정적 요인분석(confirmatory factor analysis)이 있다. 확정적 요인분석의 경우 설문이 어떠한 변수를 측정하는지 정확히 예측하기 곤란한 경우에 사용되며, 탐색적 요인분석은 설문의 구조가 확정되어진 경우에 행하여진다. 본 연구는 이미 설문이 행하여진 것을 검증하는 것이며, 새로운 설문의 개발이 목적이 아니다. 따라서 확정적 요인분석보다는 탐색적 요인분석이 타당하다고 할 수 있다.

탐색적 요인분석을 실시하면서 각 요인에 속한 변수들의 내적 일치도를 측정하기 위해 신뢰성을 평가하였는데, 이를 위해 Cronbach's α (Alpha)를 사용하였는데, 그 공식은 다음과 같다.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

여기서 K 는 구성차원들의 개수이며, σ_X^2 는 관찰된 전체 값의 분산이며, $\sigma_{Y_i}^2$ 는 현재 표본에서 i 번의 구성차원의 분산이라고 할 수 있다. 신뢰도는 Cronbach's α (Alpha)를 사용하여 측정하였는데, 일반적으로 0.5 이상이면 측정을 신뢰할 수 있는 것으로 본다.

처리절차 및 과정에 대해서는 간편한 처리절차, 신속한 처리, 상세한 안내 등 3개의 문항으로 측정되었고, 응대 태도는 친절한 태도, 성의 있는 태도, 청렴한 태도 등 3개의 문항으로 측정되었다. 서비스 품질에 대해서는 과정 및 결과에 대한 적절한 설명, 전문적인 업무처리, 규정을 준수한 공정한 업무처리 등 3개의 문항으로 측정되었다.

<표 26>은 요인분석과 신뢰도 분석의 결과를 보여주고 있으며, 평균과 표준편차 또한 보여주고 있다. 처리절차 및 과정의 경우 간편한 처리절차, 신속한 처리, 상세한 안내의 요인적재 값이 .50을 넘어 모두 성공적으로 적재가 되었다고 할 수 있다. 그리고 신뢰계수도 .92로 유의미한 수준이었다. 평균을 보면 각각 7.83, 7.76, 7.87로 전체적으로 처리절차 및 과정에 대해 시민들은 만족한다는 것을 알 수 있었다.

응대 태도도 처리절차 및 과정과 마찬가지로 친절한 태도, 성의 있는 태도, 청렴한 태도 등 세 개의 문항이 성공적으로 적재가 되었으며, 신뢰 계수도 유의미하였다. 평균은 8.30, 8.03, 8.37로 매우 높은 수준이었으며, 처리절차 및 과정보다 높았다. 이는 시민들이 처리절차 및 과정보다 응대 태도에 더욱 만족하고 있음을 보여주는 것이다.

서비스 품질의 경우 과정 및 결과에 대한 적절한 설명, 전문적인 업무 처리, 규정을 준수한 공정한 처리 등 3개의 문항의 요인적재 값이 .05를 넘었으며, 신뢰 계수도 유의미한 수준이었다. 각 항목의 평균도 7.99, 7.82, 8.11로 전체적으로 시민들은 서비스 품질에 대해서 만족을 하였다.

9개의 문항 중에서는 신속한 처리, 전문적인 업무처리, 간편한 처리절차 순으로 평균이 낮았으며, 청렴한 태도, 친절한 태도, 규정을 준수한 공정한 처리 순으로 평균이 높았다.

<표 26> 요인분석과 신뢰도 분석

독립변수	내 용	요인적재	평균	표준편차	신뢰계수
처리절차 및 과정	간편한 처리절차	.93	7.83	2.78	.92
	신속한 처리	.94	7.76	2.95	
	상세한 안내	.92	7.87	2.86	
응대 태도	친절한 태도	.94	8.30	2.62	.94
	성의 있는 태도	.96	8.03	2.88	
	청렴한 태도	.94	8.37	2.62	
서비스 품질	과정 및 결과에 대한 적절한 설명	.95	7.99	2.81	.95
	전문적인 업무처리	.96	7.82	2.86	
	규정을 준수한 공정한 처리	.95	8.11	2.80	

제2절 분산분석

분산분석은 두 개 이상 집단들의 평균을 비교하는 통계분석 기법이다. 다시 말해, 두 개 이상 집단들의 평균 간 차이에 대한 통계적 유의성을 검증하는 방법이다. 먼저 성별에 따른 만족도 차이를 살펴보았다.

<표 27> 성별에 따른 차이

구분	처리절차 및 과정		응대 태도		서비스 품질		종합만족도	
	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률
남성	7.85	.00	8.28	.00	7.99	.00	7.97	.00
여성	7.65		8.16		7.83		7.82	

<표 27>에서 보는 것처럼 전체적으로 남성의 만족도가 높았으며, 이는 .01수준에서 통계적으로 유의미하였다. 우선 처리절차 및 과정에 대해 살펴보면, 남성은 7.85인 반면 여성은 7.65였다. 즉, 남성이 경찰의 업무 처리절차 및 과정에 대해서 여성보다 만족하는 것으로 나타났다. 응대 태도에 있어서도 남성은 8.28, 여성은 8.16으로 나타나 남성이 여성보다 더욱 만족하는 것으로 보인다. 서비스 품질에 대해서도 남성은 7.99, 여성은 7.83으로 남성이 더 만족하고 있다. 마지막으로 종합만족도를 보면 남성은 7.97, 여성은 7.82로 전체적으로 남성이 경찰의 서비스 등에 대해 만족하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 대부분의 경찰이 남성인 점을 감안하면 실제적으로 여성보다 남성에 대해 보다 좋은 서비스를 제공한 것이거나, 아니면 여성 스스로 경찰관이 남성이기 때문에

자신에게 서비스를 잘 해주지 않을 것이라는 선입관 때문일 수 있다. 따라서 이에 대해 보다 실증적인 연구가 필요하다고 하겠다.

두 번째로 시민이 접촉한 경찰서의 급지에 따른 것이다. 1급지 경찰서는 대도시에 위치한 경찰서를 의미하며, 2급지 경찰서는 중·소도시에 위치한 경찰서이고, 3급지 경찰서는 시골에 위치한 경찰서이다.

<표 28> 경찰서 급지에 따른 차이

구분	처리절차 및 과정		응대 태도		서비스 품질		종합만족도	
	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률
1급지	7.65	.00	8.12	.00	7.82	.00	7.77	.00
2급지	7.86		8.30		8.01		8.04	
3급지	8.09		8.50		8.20		8.22	

네 가지 변수들에 대해 모두 .01수준에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 처리절차 및 과정에 대해서는 1급지 경찰서와 접촉한 시민의 경우 평균이 7.65인 반면, 2급지 경찰서는 7.86, 3급지 경찰서는 8.09로 나타났다. 즉 대도시보다는 시골에 위치한 경찰서와 접촉한 시민들의 만족도가 매우 높았음을 알 수 있다. 응대 태도에 있어서도 1급지 경찰서와 접촉한 시민은 8.12, 2급지 경찰서와 접촉한 시민은 8.30, 3급지 경찰서와 접촉한 시민은 8.50 이었다. 즉, 응대 태도도 역시 시골지역 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 더욱 높았다. 서비스 품질에 있어서도 1급지 경찰서와 접촉한 시민은 7.82, 2급지 경찰서와 접촉한 시민은 8.01, 3급지 경찰서와 접촉한 시민은 8.20으로 1급지 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 제일 낮았다. 마지막으로 종합 만족도를 보면 대도시 경찰서와 접촉한

시민의 평균은 7.77, 중, 소도시 경찰서와 접촉한 시민의 평균은 8.04, 시골지역 경찰서와 접촉한 시민은 8.22로 나타났다.

이렇게 볼 때 대도시 지역에 위치한 경찰서와 접촉한 시민보다는 시골 지역에 위치한 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 전체적으로 높았다. 이는 경찰의 업무량과도 연관이 있을 수 있다. 대도시 경찰서의 경우 전체적으로 사건·사고 신고가 많으며, 시골지역 경찰서의 경우 대도시 경찰서보다는 상대적으로 낮다. 즉, 하나의 사건에 투입할 수 있는 시간이 시골지역 경찰서가 대도시 경찰서보다 많으며 시민의 요구에 대해 보다 충실하게 대응할 수 있다고 판단된다. 향후 업무량과 만족도의 관계에 대해 보다 실증적인 접근이 필요하다고 생각한다.

마지막으로 연령과 만족도에 대해서 알아보았다.

<표 29> 연령에 따른 차이

구분	처리절차 및 과정		응대 태도		서비스 품질		종합만족도	
	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률
20대	7.52	.00	8.08	.00	7.78	.00	7.76	.00
30대	7.63		8.14		7.83		7.80	
40대	7.80		8.27		7.93		7.91	
50대	7.89		8.27		7.99		7.98	
60대	8.17		8.50		8.26		8.25	

시민들의 연령은 20대, 30대, 40대, 50대, 60대의 다섯 개의 구간으로 구분하였다. 처리절차 및 과정에 대해서 보면 20대의 평균은 7.52인 반면, 60대의 경우 8.17로 연장자일수록 처리절차 및 과정에 대해서 만족도

가 높았다. 응대 태도에 있어서도 20대의 평균은 8.08, 30대의 경우는 8.14이나 50대는 8.27, 60대 이상은 8.50으로 60대 이상 시민의 응대 태도에 대한 만족도가 훨씬 높았다. 서비스 품질의 경우에 있어서도 20대의 만족도가 제일 낮았으며, 60대가 가장 높은 것으로 나타났다. 시민만족도에 있어서도 20대의 평균은 7.76, 30대는 7.80, 40대는 7.91, 50대는 7.98, 60대는 8.25로 60대 이상 시민의 종합만족도 평균이 20대 시민의 만족도보다 .49 높았다. 전체적으로 연령이 높아질수록 만족도가 높아지며, 특히 60대 이상 시민의 만족도는 다른 연령의 만족도보다도 매우 높은 수준임을 알 수 있는데, 이는 우리나라의 연장자 공경이라는 유교적 전통이 영향을 미친 것으로 생각된다. 즉, 연장자에 대해 보다 정중한 예를 갖추어야 한다는 인식 때문이라고 생각된다. 경찰관들도 접촉 시민의 연령대가 높아질수록 보다 정중하게 응대하는 것으로 판단된다. 앞으로의 연구에 있어서는 이러한 유교적 전통이 어떤 영향을 미쳤는지 보다 실증적인 접근이 필요할 것이다.

<표 30> 접촉 종류에 따른 차이

구분	처리절차 및 과정		응대 태도		서비스 품질		종합만족도	
	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률
일반민원	8.71	.00	8.90	.00	8.81	.00	8.64	.00
112신고	7.70		8.18		7.87		7.84	
교통사고 조사	7.84		8.46		8.14		8.10	
고소·고발	6.91		7.42		6.92		7.10	

시민 주도적 접촉을 일반민원, 112신고, 교통사고조사 및 고소·고발의 네 종류로 나누었다. 처리절차 및 과정에 대해서 살펴보면 일반민원의 평균은 8.71인 반면, 고소·고발의 평균은 6.91로 일반민원의 처리절차 및 과정에 대해 시민들의 만족도가 제일 높았다. 응대 태도에 있어서도 일반민원의 평균은 8.90인 반면, 고소·고발의 평균은 7.42로 일반민원을 처리하는 공무원의 응대 태도에 대해 시민들의 만족도가 제일 높았다. 서비스 품질에 있어서도 일반민원의 평균은 8.81인 반면, 고소·고발의 평균은 6.92로 일반민원 서비스 품질 만족도가 제일 높았다. 종합만족도에 있어서도 일반민원의 평균은 8.64인 반면, 고소·고발의 평균은 7.10으로 일반민원의 종합만족도가 제일 높았다. 전체적으로 일반민원, 교통사고조사, 112신고, 고소·고발 순으로 만족도가 높게 나타났다. 일반민원에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타나는 데는 이유가 있다. 경찰서에서는 일반민원의 대부분을 민원실에서 처리하게 되는데, 민원실소속 직원들은 다른 부서보다 고객만족교육을 자주 받고 있다. 반면에 고소·고발은 주로 수사과나 형사과에서 처리하게 되는데, 수사형사들은 힘든 외근근무도 해야 하고, 고객만족 의식이 다른 부서에 비해 비교적 약하게 형성되었다고 판단된다. 또한, 고소·고발이 피해에 대한 처벌을 수사기관에 요구하는 법적인 행위이므로 애초 기대하는 만큼의 처벌을 상대방이 받지 않게 되거나 수사결과 상대방의 혐의가 없는 것으로 종결될 경우 고소·고발인의 경찰 수사결과에 대한 신뢰도가 떨어지는 것도 예상할 수 있다. 따라서 수사형사들이 이러한 고소·고발의 특성상 근원적으로 발생하는 약점을 극복하기 위해서는 사건 처리절차 및 과정을 관계인들에게 친절하고 상세하게 알려주고, 공정한 업무처리를 하고 있음을 느낄 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

한편, 시민 주도적 접촉을 긴급접촉과 비긴급접촉으로 유형화하고, 상호간 평균의 차이를 알아보기 위해 분산분석을 실시하였다. <표 31>은 접촉 유형에 따른 차이를 보여준다.

<표 31> 접촉 유형에 따른 차이

구분	처리절차 및 과정		응대 태도		서비스 품질		종합만족도	
	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률	평균	유의확률
긴급	7.77	.00	8.31	.00	8.00	.00	7.97	.05
비긴급	7.86		8.19		7.90		7.90	

우선 처리절차 및 과정을 보면 긴급접촉 즉, 112신고나 교통사고조사 서비스를 이용한 시민의 평균은 7.77인 반면, 비긴급접촉, 즉 일반민원 또는 고소·고발 분야 서비스를 이용한 시민의 평균은 7.86으로 비긴급접촉을 이용한 시민의 만족도가 긴급접촉을 이용한 시민의 만족도보다 높았다. 즉, 긴급접촉의 경우 시간 부족과 긴급한 상황에서의 판단이 요구되기 때문에 비교적 충분한 시간을 가지고 제공하는 비긴급접촉보다는 처리절차 및 과정에서 만족도가 낮았다. 따라서 경찰이 제한된 시간 내에 보다 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 특별한 노력이 필요함을 알 수 있다.

응대 태도를 보면 긴급접촉을 이용한 시민의 경우 8.31이고, 비긴급접촉을 이용한 시민의 경우는 8.19로 긴급접촉을 이용한 시민이 경찰관의 응대 태도에 더욱 만족하였다. 이는 긴급접촉의 경우에는 시민의 경찰의 응대 태도에 대한 기대수준이 낮은 반면, 비긴급접촉의 경우 기대수준이 높기 때문인 것으로 생각된다.

서비스 품질에서 보면 긴급접촉을 이용한 시민의 평균은 8.00이고, 비 긴급접촉을 이용한 시민의 평균은 7.90이었다. 긴급접촉을 이용한 시민이 서비스 품질에 보다 만족하였다. 이 결과도 위와 마찬가지로 시민의 기대수준이 긴급접촉에 대해서는 비긴급접촉보다 낮았기 때문인 것으로 해석된다.

마지막으로 종합만족도를 보면, 긴급접촉을 이용한 시민의 평균은 7.97이었으며, 비긴급접촉을 이용한 시민의 평균은 7.90으로 긴급접촉을 이용한 시민의 만족도가 더 높았다. 전체적으로 긴급접촉을 이용한 시민의 만족도가 높는데, 이는 이러한 긴급접촉을 이용한 시민의 기대수준이 비 긴급접촉을 이용한 시민의 기대수준보다 낮았기 때문으로 판단된다.

제3절 선형회귀분석

선형회귀분석을 통해 응답자의 개인적 특성과 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 종속변수인 시민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 다중회귀분석은 종속변수에 대한 예측뿐만 아니라 제3의 변인들을 통계적으로 통제했을 경우 독립변수들이 종속변수에 미치는 영향력 즉, 인과성을 파악할 수 있다.

<표 32>는 종합 시민만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 32> 종합 시민만족도에 대한 회귀분석 결과

	모형 1		모형 2	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.048	8.18**	.003	1.48**
성별	-.022	-3.85**	-.001	-.39**
경찰서 급지	.065	9.33**	.010	4.09**
지방경찰청	.019	2.75**	.012	4.66**
처리절차 및 과정			.307	68.50**
응대 태도			.216	46.83**
서비스 품질			.450	87.70**

F값	73.04**	28447.27**
R ²	.01	.87

* p<.05, ** p<.01

모형 1에서는 우선 응답자의 개인적 특성과 시민만족도의 관계를 살펴 보았다. F값은 73.04로 .01 수준에서 통계적으로 유의미한 모형이다. 연

령, 성별, 경찰서 급지, 경찰서가 속한 지방경찰청 모두가 시민만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 시민만족도가 높았으며, 남성이 여성보다 만족도가 높았다. 그리고 대도시 경찰서보다는 시골지역 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 높았다. 이러한 결과는 분산분석의 결과와 일치한다. 다만, 모형 1의 R^2 는 .01로 결국 이러한 변수들이 시민만족도에 있어서 1%만 설명해주는 것이라고 할 수 있다. 즉, 응답자의 개인적인 특성들은 시민만족도에 영향을 미치는 요인이기는 하나 주된 차원은 아니라는 것을 의미한다고 할 수 있다.

모형 2에서는 응답자의 개인적 특성을 통제된 상태에서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질에 대한 인식이 시민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 모형의 F값은 28447.27로 .01수준에서 통계적으로 의미가 있었다. 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 모두 .01수준에서 통계적으로 유의미하게 시민의 시민만족도에 영향을 미쳤다. 세 가지 차원의 표준화 계수를 살펴보면, 처리절차 및 과정은 .307, 응대 태도는 .216, 서비스 품질은 .450이었다. 이렇게 볼 때 시민의 종합적인 만족도 결정에 가장 큰 영향을 미치는 차원은 서비스 품질이었으며, 응대 태도는 세 가지 차원 중 영향력이 제일 낮았다. 모형 2의 R^2 는 .87로 결국 이러한 세 가지 차원들이 시민만족도에 있어서 87%를 설명해준다고 할 수 있다. 따라서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 시민만족도에 있어서 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

1. 접촉 종류에 따른 분석

1) 분석결과

112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등 네 가지 접촉 종류별 시민만족도를 종속변수로 하여 응답자의 개인적 특성과 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다.

<표 33>은 112신고 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 33> 112신고 만족도에 대한 회귀분석 결과

	모형 1		모형 2	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.07	6.36**	-.01	-1.188
성별	.01	.46	-.01	-1.67
경찰서 급지	.07	5.14**	.01	1.65
지방경찰청	-.01	-.44	.01	1.36
처리절차 및 과정			.30	40.83**
응대 태도			.20	25.32**
서비스 품질			.50	58.92**

F값	20.61**	10170.60**
R ²	.01	.91

* p<.05, ** p<.01

모형 1에서는 응답자의 개인적 특성과 시민만족도의 관계를 살펴보았다. F값은 20.61로 .01 수준에서 통계적으로 유의미한 모형이다. 연령과 경찰서 급지가 시민만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 시민만족도가 높았으며, 대도시 경찰서보다는 시골지역 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 높았다. 모형 1의 R²는 .01로 이러한 변수들이 시민만족도에 있어서 1%만 설명해주는 것이라고 할 수 있다.

모형 2에서는 응답자의 개인적 특성을 통제한 상태에서 처리절차 및

과정, 응대 태도, 서비스 품질에 대한 인식이 시민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 모형 2의 F값은 10170.60으로 .01수준에서 통계적으로 의미가 있었다. 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 모두 .01 수준에서 통계적으로 유의미하게 시민의 시민만족도에 영향을 미쳤다. 표준화 계수를 살펴보면 처리절차 및 과정은 .30, 응대 태도는 .20, 서비스 품질은 .50이었다. 112신고를 통해 경찰서비스를 경험한 시민의 시민만족도 결정에 가장 큰 영향을 미치는 차원은 서비스 품질이었으며, 응대 태도는 세 가지 차원 중 영향력이 제일 낮았다. 모형 2의 R²는 .91로 결국 이러한 세 가지 차원들이 시민만족도에 있어서 91%를 설명해준다고 할 수 있다. 따라서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 시민만족도에 있어서 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

<표 34>는 교통사고조사 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 34> 교통사고조사 만족도에 대한 회귀분석 결과

	모형 1		모형 2	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.10	8.86**	.01	1.19
성별	-.03	-2.43*	-.01	-2.03*
경찰서 급지	.06	3.95**	.01	1.65
지방경찰청	.03	2.21*	.01	2.16*
처리절차 및 과정			.32	35.33**
응대 태도			.23	25.44**
서비스 품질			.41	39.66**

F값	35.32**	6046.62**
R ²	.02	.85

* p<.05, ** p<.01

모형 1에서는 응답자의 개인적 특성과 시민만족도의 관계를 살펴보았다. F값은 35.32로 .01 수준에서 통계적으로 유의미한 모형이다. 연령, 성별, 경찰서 급지, 경찰서가 속한 지방경찰청 모두가 시민만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 시민만족도가 높았으며, 남성이 여성보다 만족도가 높았다. 그리고 대도시 경찰서보다는 시골지역 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 높았다. 모형 1의 R^2 는 .02로 이러한 변수들이 시민만족도에 있어서 2%만 설명해주는 것이라고 할 수 있다. 즉, 응답자의 개인적인 특성들은 시민만족도에 영향을 미치는 요인이기는 하나 주된 차원은 아니라는 것을 의미한다고 할 수 있다.

모형 2에서는 응답자의 개인적 특성을 통제한 상태에서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질에 대한 인식이 시민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 모형 2의 F값은 6046.62로 .01수준에서 통계적으로 의미가 있었다. 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 모두 .01 수준에서 통계적으로 유의미하게 시민의 시민만족도에 영향을 미쳤다. 세 가지 차원의 표준화 계수를 살펴보면 처리절차 및 과정은 .32, 응대 태도는 .23, 서비스 품질은 .41이었다. 이렇게 볼 때 교통사고조사를 통해 경찰서비스를 경험한 시민의 시민만족도 결정에 가장 큰 영향을 미치는 차원은 서비스 품질이었으며, 응대 태도는 세 가지 차원 중 영향력이 제일 낮았다. 모형 2의 R^2 는 .85로 결국 이러한 세 가지 차원들이 시민만족도에 있어서 85%를 설명해준다고 할 수 있다. 따라서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 시민만족도에 있어서 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

<표 35>는 일반민원 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 35> 일반민원 만족도에 대한 회귀분석 결과

	모형 1		모형 2	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.009	.79	-.01	-1.06
성별	.001	.06	.01	.95
경찰서 급지	-.124	-11.11**	-.01	-1.71
지방경찰청	.081	7.23**	.04	7.23**
처리절차 및 과정			.29	28.51**
응대 태도			.20	19.25**
서비스 품질			.45	39.65**

F값	45.52**	4808.49**
R ²	.02	.81

* p<.05, ** p<.01

모형 1에서는 응답자의 개인적 특성과 시민만족도의 관계를 살펴보았다. F값은 45.52로 .01 수준에서 통계적으로 유의미한 모형이다. 경찰서 급지, 경찰서가 속한 지방경찰청이 시민만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특이하게도 시골지역 경찰서보다 대도시 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 높았다. 모형 1의 R²는 .02로 이러한 변수들이 시민만족도에 있어서 2%만 설명해주는 것이라고 할 수 있다. 즉, 응답자의 개인적인 특성들은 시민만족도에 영향을 미치는 요인이기는 하나 주된 차원은 아니라는 것을 의미한다고 할 수 있다.

모형 2에서는 응답자의 개인적 특성을 통제된 상태에서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질에 대한 인식이 시민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 모형 2의 F값은 4808.49로 .01수준에서 통계적

으로 의미가 있었다. 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 모두 .01 수준에서 통계적으로 유의미하게 시민의 시민만족도에 영향을 미쳤다. 세 가지 차원의 표준화 계수를 살펴보면 처리절차 및 과정은 .29, 응대 태도는 .20, 서비스 품질은 .45였다. 이렇게 볼 때 일반민원을 통해 경찰 서비스를 경험한 시민의 시민만족도 결정에 가장 큰 영향을 미치는 차원은 서비스 품질이었으며, 응대 태도는 세 가지 차원 중 영향력이 제일 낮았다. 모형 2의 R^2 는 .81로 결국 이러한 세 가지 차원들이 시민만족도에 있어서 81%를 설명해준다고 할 수 있다. 따라서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 시민만족도에 있어서 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

<표 36>은 고소·고발 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 36> 고소·고발 만족도에 대한 회귀분석 결과

	모형 1		모형 2	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.10	8.86**	.01	3.09**
성별	-.03	-2.43*	.01	.99
경찰서 급지	.06	3.95**	.01	.84
지방경찰청	.03	2.21*	.01	2.64*
처리절차 및 과정			.31	32.75**
응대 태도			.22	23.19**
서비스 품질			.44	41.77**

F값	35.32**	6761.55**
R^2	.02	.87

* $p < .05$, ** $p < .01$

모형 1에서는 응답자의 개인적 특성과 시민만족도의 관계를 살펴보았다. F값은 35.32로 .01 수준에서 통계적으로 유의미한 모형이다. 연령, 성별, 경찰서 급지, 경찰서가 속한 지방경찰청 모두가 시민만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 시민만족도가 높았으며, 남성이 여성보다 만족도가 높았다. 그리고 대도시 경찰서보다는 시골지역 경찰서와 접촉한 시민의 만족도가 높았다. 모형 1의 R^2 는 .02로 이러한 변수들이 시민만족도에 있어서 2%만 설명해주는 것이라고 할 수 있다. 즉, 응답자의 개인적인 특성들은 시민만족도에 영향을 미치는 요인이기는 하나 주된 차원은 아니라는 것을 의미한다고 할 수 있다.

모형 2에서는 응답자의 개인적 특성을 통제한 상태에서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질에 대한 인식이 시민만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 모형 2의 F값은 6761.55로 .01수준에서 통계적으로 의미가 있었다. 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 모두 .01 수준에서 통계적으로 유의미하게 시민의 시민만족도에 영향을 미쳤다. 세 가지 차원의 표준화 계수를 살펴보면 처리절차 및 과정은 .31, 응대 태도는 .22, 서비스 품질은 .44였다. 이렇게 볼 때 고소·고발을 통해 경찰서비스를 경험한 시민의 시민만족도 결정에 가장 큰 영향을 미치는 차원은 서비스 품질이었으며, 응대 태도는 세 가지 차원 중 영향력이 제일 낮았다. 모형 2의 R^2 는 .87로 결국 이러한 세 가지 차원들이 시민만족도에 있어서 85%를 설명해준다고 할 수 있다. 따라서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 시민만족도에 있어서 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다.

2) 소결

접촉 종류별로 정도의 차이는 있지만, 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 등 세 가지 변수 모두 종합만족도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 좀 더 구체적으로 살펴보면, 112신고의 경우 서비스 품질의 표준화 계수가 .50으로 다른 접촉 종류에 비해 높았다. 서비스 품질은 처리과정 및 결과에 대한 적절한 설명, 전문적인 업무처리, 규정을 준수한 공정한 처리가 서비스 품질을 구성하는 문항이다.

<표 37>은 접촉 종류별 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 37> 접촉 종류별 만족도에 대한 회귀분석 결과

	112신고		교통사고조사		일반민원		고소.고발	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	-.01	-1.118	.01	1.19	-.01	-1.06	.01	3.09**
성별	-.01	-1.67	-.01	-2.03*	.01	.95	.01	.99
급지별	.01	1.65	.01	1.65	-.01	-1.71	.01	.84
지방경찰청	.01	1.36	.01	2.16*	.04	7.23**	.01	2.64*
처리절차 및 과정	.30	40.83**	.32	35.33**	.29	28.51**	.31	32.75**
응대 태도	.20	25.32**	.23	25.44**	.20	19.25**	.22	23.19**
서비스 품질	.50	58.92**	.41	39.66**	.45	39.65**	.44	41.77**

F값	10170.60**	6046.62**	4048.49**	6761.55**
R ²	.91	.85	.81	.87

* p<.05, ** p<.01

한편, 고소·고발의 경우 연령이 종합만족도에 미치는 영향력이 유의미하게 나타나고 있으므로 만족도가 낮은 20·30대 젊은 고소·고발인에 대한 특별한 노력이 요구된다고 할 수 있다. 즉, 이들 연령층에 대해서는 보다 적극적으로 사건 처리절차 및 과정에 대해 설명하고, 애초 경찰에 대해 가졌던 기대와 조사결과가 다를 경우에도 그 이유를 상세하게 알려주어 이해를 구할 필요가 있다.

교통사고조사에 있어서는 성(性)이 종합만족도에 미치는 영향력이 유의미하게 나타나고 있다. 다시 말해 여성운전자는 남성운전자에 비해 경찰의 교통사고처리에 만족하지 못하고 있음을 알 수 있다. 여성운전자가 교통사고와 연관된 경우에는 무엇보다 먼저 교통사고로 인한 육체적·정신적 충격을 보살펴주도록 노력하고, 사고 처리과정 및 절차를 친절하고 상세하게 설명하여야 하겠다.

2. 접촉 유형에 따른 분석

1) 분석결과

네 가지 접촉 종류를 긴박함의 정도를 기준으로 긴급접촉(112신고 및 교통사고조사)과 비긴급접촉(일반민원 및 고소·고발)으로 유형화하고, 접촉 유형별 시민만족도를 종속변수로 하여 응답자의 개인적 특성과 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 어떠한 영향을 미치는지 살펴 보았다. <표 38>은 긴급접촉 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 38> 긴급접촉 만족도에 대한 회귀분석 결과

	모형 1		모형 2	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.090	10.97**	.006	.09
성별	-.012	-1.49	-.041	-2.54
경찰서 급지	.063	6.39**	.008	2.34
지방경찰청	.011	1.10	.008	2.34
처리절차 및 과정			.307	52.81**
응대 태도			.217	35.98**
서비스 품질			.460	68.60**

F값	53.77**	15503.25**
R ²	.02	.88

* p<.05, ** p<.01

모형1은 앞에서와 마찬가지로 연령, 성별, 이용한 경찰서의 급지 등 응답자의 개별적 특성을 독립변수로 한 것이다. 모형의 F값은 53.77로 .01수준에서 통계적으로 유의미하였다. 표에서 보면 연령과 경찰서 급지는 주요한 변수이나 성별은 중요하지 않았다. 즉, 긴급 서비스에서는 연령이 높을수록, 시골지역에 위치한 경찰서를 이용한 시민들의 만족도가 높았으며, 남녀 간 차이는 없었다. 다만 모형 1의 R²는 .02로 2%의 설명력만을 가지고 있다. 모형 2에서는 응답자의 개인적 특성을 통제된 상태에서 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질이 시민만족도에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보았다. 모형의 F값은 15503.25로 .01수준에서 통계적으로 유의미하였다. 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 모두 시민

만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 표준화 계수를 통해 어떠한 변수의 영향력이 가장 큰지를 알아보면, 처리절차 및 과정은 .307, 응대 태도는 .217, 서비스 품질은 .460으로 나타났다. 즉 서비스 품질의 영향력이 가장 크며, 그 다음은 처리절차 및 과정, 응대 태도 순으로 나타났다. 모형 2의 R^2 는 .88로 88%의 설명력을 가진다.

<표 39>는 비긴급접촉 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 39> 비긴급접촉 만족도에 대한 회귀분석 결과

	모형 1		모형 2	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.017	.98	.005	1.51
성별	-.214	-4.26**	.005	1.53
경찰서 급지	.191	6.75**	.013	3.43**
지방경찰청	.015	2.89**	.015	4.18**
처리절차 및 과정			.306	44.29**
응대 태도			.218	31.16**
서비스 품질			.442	56.78**

F값	34.11**	13329.44**
R^2	.01	.87

* $p < .05$, ** $p < .01$

모형 1은 응답자의 개인적인 특성과 시민만족도의 결과를 보여주는데, F값은 34.11로 .01 수준에서 통계적으로 유의미하였다. 긴급접촉과 달리 연령은 중요한 변수가 아니었으며, 오히려 성별이 중요한 변수가 되었다.

즉, 남성이 여성보다 비긴급접촉에 있어서는 만족도가 높았다. 그리고 역시 경찰서 급지는 중요한 변수가 되었다. 다만, 모형 1의 R^2 는 .01로 1%의 설명력만을 가질 뿐이다.

모형 2에서는 응답자의 특성을 통제하고 위 세 가지 변수들이 시민만족도에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보았다. 모형 2의 F값은 13329.44로 .01수준에서 통계적으로 유의미하였다. 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 모두 시민만족도에 영향을 미쳤으며, 앞의 결과와 마찬가지로 서비스 품질이 제일 많은 영향을 미쳤으며, 그 다음이 처리절차 및 과정이고 응대 태도의 영향력이 제일 낮았다. 모형 2의 R^2 는 .87로 87%의 설명력을 가지고 있다.

2) 소결

긴급접촉과 비긴급접촉 모두 정도의 차이는 있지만, 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 등 세 가지 변수 모두 종합만족도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 영향력의 크기는 서비스 품질, 처리절차 및 과정, 응대 태도 순이었다. 좀 더 구체적으로 살펴보면, 긴급접촉에 있어 서비스 품질의 표준화 계수가 비긴급접촉에 비해 상대적으로 높았다. 이는 긴급접촉으로 분류되는 112신고와 교통사고조사에 있어 서비스 품질을 높이기 위해 사건·사고 처리과정에 대한 자세한 설명, 전문적인 업무처리, 규칙을 준수한 공정한 업무처리 등이 요구된다.

<표 40>은 접촉 유형별 만족도에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 40> 접촉 유형별 만족도에 대한 회귀분석 결과

	긴급접촉		비긴급접촉	
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
연령	.006	.09	.005	1.51
성별	-.041	-2.54	.005	1.53
경찰서 급지	.008	2.34	.013	3.43**
지방경찰청	.008	2.34	.015	4.18**
처리절차 및 과정	.307	52.81**	.306	44.29**
응대 태도	.217	35.98**	.218	31.16**
서비스 품질	.460	68.60**	.442	56.78**

F값	15503.25**	13329.44**
R ²	.88	.87

* p<.05, ** p<.01

한편, 비긴급접촉의 경우 경찰서 급지와 경찰서비스를 받은 지역(지방청)도 종합만족도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 다시 말해 비긴급접촉으로 분류되는 일반민원과 고소·고발에 있어 1급지인 대도시 경찰서의 서비스만족도를 높일 필요가 있다. 1급지 경찰서의 서비스만족도가 낮은 이유는 여러 가지가 있겠으나 업무량에 비해 근무인원이 부족하고, 개인적 요구가 다양한 젊은 층의 거주비율이 높은 것도 영향을 미칠 것이다. 따라서 서비스만족도를 높이기 위해 민원실, 수사과, 형사과 근무인력을 늘려야 한다. 정원조정을 통한 인력 재배치나 신규인력 배치를 통해 업무량이 상대적으로 많은 대도시 경찰서 인력을 보강할 필요가 있다.

제5장 결론

제1절 연구의 요약

본 연구는 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)을 중심으로 경찰서비스 경험자가 서비스 만족도를 결정함에 있어 영향을 미치는 요인을 분석하고자 하는 것이다.

먼저 시민 주도적 접촉을 112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등 네 종류로 나누고, 각 종류별로 경찰서비스를 경험한 시민의 만족도 결정요인을 실증적으로 분석하였다. 나아가 긴박함의 정도를 기준으로 112신고와 교통사고조사를 긴급접촉으로, 일반민원과 고소·고발을 비긴급접촉으로 분류하여 유형별 만족도의 차이와 원인을 실증적으로 분석하였다.

본 연구의 종속변수는 시민만족도, 독립변수는 업무 처리절차 및 과정, 담당자 응대 태도, 서비스 품질이다. 따라서 접촉 종류별, 유형별로 독립변수들과 종속변수들 간 관계를 분석하였다. 한편, 경찰서비스를 제공받은 시민의 연령이나 성별 등 개인적인 특성 및 서비스를 제공한 경찰서의 급지나 서비스를 받은 지역 등은 통제하였다.

먼저 분산분석을 통해 응답자 개인의 특성이 만족도에 미치는 영향을 살펴보았는데 경찰서비스에 대해 남성의 만족도가 여성보다 높았다. 이는 대부분의 경찰이 남성인 점을 감안하면 실제적으로 여성보다 남성에게 보다 좋은 서비스를 제공한 것이거나 여성 스스로 경찰관이 남성이기 때문에 자신에게 서비스를 잘 해주지 않을 것이라는 선입관 때문일 수 있다.

경찰서 급지별로는 대도시 경찰서보다는 시골지역 경찰서의 서비스 만족도가 높게 나타났다. 이는 시골지역 경찰서의 경우 대도시 경찰서보다는 업무량이 상대적으로 적어 하나의 사건에 투입할 수 있는 시간이 많으며 주민들의 요구에 보다 성실하게 대응할 수 있다고 할 수 있다.

연령대가 높을수록 서비스만족도도 높아져 60대의 만족도가 가장 높았는데 이는 연장자에 대한 공경이라는 유교적 전통이 사회 전반적으로 통용되고 있어 경찰관들도 접촉 시민의 연령이 많을수록 더욱 성의 있게 응대하기 때문이라고 판단된다.

접촉 종류별로는 일반민원, 교통사고조사, 112신고, 고소·고발 순으로 만족도가 높았다. 이는 일반민원 업무를 처리하는 민원봉사실소속 근무자들은 다른 부서 근무자들보다 고객만족 교육을 자주 받고 있는 반면에 고소·고발을 처리하는 수사형사들은 힘든 외근근무도 해야 하고, 범죄 피의자를 자주 접하게 되어 민원인에 대한 고객만족 의식이 다른 부서에 비해 비교적 약하다고 볼 수 있다.

고소·고발을 하는 시민들은 애초 경찰에 대한 기대가 크므로 수사결과에 대한 불만도 상대적으로 높아질 가능성이 크다. 따라서 형사들은 사건 처리절차 및 과정을 고소·고발인들에게 친절하고 상세히 알려주고, 공정한 조사를 하고 있음을 주지시켜야 한다.

회귀분석을 통해 독립변수인 처리절차 및 과정, 응대 태도 및 서비스 품질이 각 접촉 종류별로 시민만족도에 미치는 영향을 살펴보았는데 세 가지 변수 모두 통계적으로 유의미하게 만족도에 영향을 미쳤다. 영향력은 서비스 품질이 가장 컸고 처리절차 및 과정, 응대 태도 순으로 나타났다.

접촉 유형별 회귀분석에서는 세 가지 변수 모두 통계적으로 유의미하게 만족도에 영향을 미치고 있고, 영향력의 크기는 서비스 품질, 처리절차 및 과정, 응대 태도 순이었다. 특히, 서비스 품질은 비긴급접촉보다

긴급접촉의 만족도에 더 큰 영향을 주었다.

한편, 비긴급접촉의 경우 경찰서 급지와 경찰서비스를 받은 지역(지방청)도 만족도에 유의미한 영향을 미쳤다. 따라서 일반민원과 고소·고발에 있어서는 1급지인 대도시 경찰서의 서비스 만족도를 높이기 위해 노력할 필요가 있다. 1급지 경찰서의 서비스만족도가 낮은 이유는 여러 가지가 있겠으나 업무량에 비해 근무인원이 부족하고 개인적 요구가 다양한 젊은 층의 거주비율이 높은 것도 하나의 원인이 될 수 있다. 따라서 서비스만족도를 높이기 위해 민원봉사실, 수사과와 형사과의 근무인력을 늘려 적정한 업무량을 유지하여야 한다.

이러한 연구결과를 토대로 앞에서 설정하였던 가설들을 검정해보면, <가설>에서는 시민의 경찰 접촉 유형에 따라 서비스만족도가 달라질 것으로 판단하였다. 분석결과를 보면, 접촉 종류별로는 일반민원, 교통사고조사, 112신고, 고소·고발 순으로 만족도가 높았고, 유형별로는 긴급접촉이 비긴급접촉보다 높아 이를 입증할 수 있었다.

<가설 1-1>에서는 접촉 종류(112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발)별로 만족도 결정요인이 다를 것으로 판단하였다. 분석결과를 보면, 서비스 품질이 다른 접촉 종류보다 112신고에서 영향을 크게 미치고 있고, 교통사고조사에서는 성(性)이 영향을 미치고 있어 이를 입증할 수 있었다.

<가설 1-2>에서는 접촉 유형(긴급접촉 및 비긴급접촉)별로 만족도 결정요인이 다를 것으로 판단하였다. 분석결과를 보면, 세 가지 독립변수 모두 긴급접촉에서 큰 영향력을 미치고 있고, 비긴급접촉에서 경찰서 급지와 경찰서비스를 받은 지역(지방청)이 유의미한 영향력을 미치고 있어 이를 입증할 수 있었다.

제2절 정책적 함의

본 연구를 통해 시민 주도적 접촉(citizen-initiated contacts)의 경우 접촉 종류(112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발)별로 만족도 결정요인이 다르고, 접촉 유형(긴급접촉 및 비긴급접촉)별로도 만족도 결정요인이 다를 수 있었다. 세 가지 독립변수는 접촉 종류별, 유형별로 다소 차이는 있었으나, 대체적으로 서비스 품질, 처리절차 및 과정, 응대 태도 순으로 영향력이 크다는 것을 알 수 있었다. 이러한 연구결과를 토대로 경찰에 대한 시민만족도를 향상시키기 위한 몇 가지 제언을 하고자 한다.

1. 접촉 종류별 맞춤형 치안서비스 제공

본 연구를 통해 접촉 종류별로 경찰에 대한 시민만족도에 영향을 주는 요인들에 차이가 있음을 알 수 있었다. 따라서 경찰은 접촉 종류별로 차이의 원인을 분석하고, 그 특성을 고려한 치안서비스를 제공할 필요가 있다.

1) 112신고

112신고에서는 처리절차 및 과정의 만족도가 낮았고, 서비스 품질의 만족도가 영향을 많이 주는 것으로 나타났다. 존각을 다투는 112신고에서 경찰관의 빠른 현장 출동은 아무리 강조하더라도 지나치지 않다. 경찰관의 신속한 출동을 위해서는 신고자의 위치파악이 중요한데 이를 위해서는 현재의 주소 기반 112신고 접수시스템을 지도 기반으로 개선하여야 한다. 왜냐하면, 상당수의 112신고가 휴대전화를 통해 이루어지고,

112신고자의 대부분은 자신이 위치하고 있는 곳의 주소를 잘 모르기 때문이다. 따라서 주소뿐만 아니라 지명·건물명 등 POI(Point of Interest) 정보를 기반으로도 접수를 받을 수 있도록 시스템을 개선하여야 한다.

2) 교통사고조사

교통사고조사에서도 처리절차 및 과정의 만족도가 낮았고, 서비스 품질의 만족도가 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히, 여성의 만족도가 남성에 비해 낮은 것으로 나타났다. 여성의 사회활동 참여가 확대되면서 여성운전자의 수도 증가하고 있다. 여성운전자와 남성운전자 간에 교통사고가 발생한 경우, 대부분 경찰관서의 교통사고 조사관이 남성인 점을 감안할 때, 여성운전자는 자신이 여성이라는 이유만으로 불이익을 받을 수 있을 것이라는 선입견을 가질 수 있다. 이는 과거 남성 우위 사회문화의 병리현상에서 기인한다고도 볼 수 있다. 공정성 모형(Equity Model)에 따르면 자신의 과거 경험이나 다른 사람들과의 형평성이 만족 여부에 영향을 미칠 수 있다고 본다. 따라서 가급적 여성운전자가 관련된 교통사고의 경우에는 여성 조사관이 처리하도록 하여 선입견으로 인한 불만족 요인을 줄여야 하겠다.

3) 일반민원

일반민원에서도 처리절차 및 과정의 만족도가 낮았고, 서비스 품질의 만족도가 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 민원서비스의 접근성과 신속성을 높이기 위해서는 한 번의 경찰관서 방문으로 업무를 처리할 수 있도록 원스톱(one-stop) 시스템을 구축하여야 한다. 현재 민원봉사실장

이 경찰관서마다 배치되어 있지만 운전면허증이나 과태료 등 교통관련 민원, 총포소지허가 및 집회신고 등은 각 부서 담당자들이 각자의 사무실에서 처리하고 있다. 경찰도 구청 민원실과 같이 모든 민원사무를 한 자리에서 처리할 수 있도록 하는 통합민원실을 운영할 필요가 있다. 또한, 현재의 방문접수원칙을 개선하여 전자민원이나 무인발급기를 통해 처리할 수 있는 민원사무의 범위를 확대하여야 한다.

4) 고소·고발

고소·고발에서는 처리절차 및 과정, 서비스 품질의 만족도가 낮았고, 서비스 품질의 만족도가 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히, 연령이 높을수록 만족도가 높아지는 경향이 강한 것으로 나타났다. 기대불일치 모형(Expectancy Disconfirmation Model)에 따르면 고객의 만족은 개인의 기대와 실제적인 행동이나 성과의 일치정도에 좌우된다고 한다(Oliver, 1981). 다시 말해 고소·고발인 대부분은 수사기관이 피의자를 처벌하고, 자신들의 피해를 변제받을 수 있도록 적극적으로 도와줄 것을 기대하고 있으나, 실제로 피의자가 형사처벌을 받거나 피해를 변제받는 경우는 그리 흔하지 않아 수사결과에 불만족하는 경우가 많다. 이는 공정성 모형(Equity Model)으로도 설명할 수 있는데 다른 사람 즉, 피의자들과의 형평성이 만족여부에 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 고소·고발의 경우 다른 접촉 종류보다 만족도가 낮은 이유가 여기에서 기인한다. 따라서 경찰 수사의 공정성과 전문성을 높이기 위한 특별한 노력이 필요하다.

먼저 공정성 확보를 위해 수사부서에 대한 청렴도 평가를 도입하고 이를 근무성적평정 등 인사에 반영하여야 한다. 익명성이 철저히 보장된 내부비리 신고제를 활성화하며 지역사회와의 토착화를 방지하기 위해 지

방청과 경찰서 수사부서 간 교류 및 권역별 경찰서 순환인사 등을 실시하여야 한다.

다음은 전문성 확보를 위해 지방청 중심의 수사체제 도입을 제안한다. 교통·통신의 발달과 복잡다기한 범죄양상 등을 고려할 때 현재의 경찰서 중심의 분할적 수사체제만으로는 전문적 대응이 곤란하다. 수사관 자격인증제 도입을 통해 우수한 인력을 확보하는 노력도 병행하여야 한다.

2. 경찰고객만족모델(PCSM) 개발

고객만족이라는 개념이 원래 민간분야에서 주로 사용하다가 공공부문에도 도입됨에 따라 민간경영과 공공행정의 경계가 불분명한 경우가 많아지고 있다. 민간분야에서는 경영품질을 진단하기 위해 여러 가지 평가 모델을 개발하여 사용 중이다. 미국의 말콤볼드리지 국가 품질상(Malcolm Baldrige National Quality Award), 일본의 데밍(Deming Award), 유럽 품질상(Europe Quality Award)은 가장 잘 알려진 국가 품질상이다. 국내에서도 국가품질상(Korean National Award)이라는 명칭으로 제정되었다. 경찰에서도 선진 경영기법을 벤치마킹하여 대국민 서비스의 품질을 높일 필요가 있다. 이를 위해 경찰고객만족모델(PCSM)의 도입을 제안하고자 한다.²³⁾

23) 경찰고객만족모델(PCSM)은 Police Customer Satisfaction Model의 약자로서, 말콤 볼드리지 모델(Malcolm Baldrige Model)을 벤치마킹해 다음의 6가지 프레임으로 구성할 수 있다.

<표> 경찰고객만족모델(PCSM) 구성 체계(案)

대분류	리더십	CS전략	VOC	인적자원	서비스	성과
중분류	<ul style="list-style-type: none"> CS비전 통솔력 	<ul style="list-style-type: none"> 전략수립 전담조직 	<ul style="list-style-type: none"> 수집체계 분석공유 	<ul style="list-style-type: none"> 역량개발 직무만족 	<ul style="list-style-type: none"> 수준진단 개선활동 	<ul style="list-style-type: none"> 만족도 홍보

그간 경찰청은 고객만족 전담부서를 신설하고, 경찰관으로 구성된 CS 동료강사²⁴⁾와 컨설턴트²⁵⁾를 활용한 교육과 컨설팅을 하는 등 고객중심의 치안서비스를 제공하기 위한 본격적인 노력을 기울여 왔다. 최근에는 일선 경찰관들의 관심과 공감대를 형성하기 위해 고객만족 우수사례 경진대회를 개최하고 있다. 이 밖에도 국민들에게 큰 영향을 미칠 수 있는 주요 치안정책에 대해서는 사전에 국민들의 의견을 구하도록 하는 치안정책 고객평가제를 실시하고 있다. 하지만 이러한 노력에도 불구하고 외부 전문기관에서 조사한 경찰의 고객만족도는 아직까지도 낮은 수준이다. 지휘부의 리더십, CS전략, 국민의 소리(Voice Of Customer), 인적자원, 서비스 활동, 성과 등 6개의 프레임으로 구성된 경찰고객만족모델(PCSM)은 이러한 경찰의 단편적이고 아이템 위주인 고객만족 행정체계를 효율적으로 연결하고, 경찰청장을 비롯한 지휘부에서부터 치안현장에서 일하는 경찰관에 이르기까지 고객만족의 비전과 전략을 공유할 수 있도록 도와줄 것이다.

24) 일선 경찰관의 고객만족 지향성 제고를 위해 경찰관들로 고객만족 동료강사단(80명)을 구성하여 운용중이다. 동료강사들은 경찰관서를 직접 방문하여 고객만족 교육을 실시하고 있다. 2011년의 경우 총 512회, 61,652명을 대상으로 고객만족 교육을 하였다(경찰청 내부자료, 2012).

25) 외부 전문기관의 컨설턴트 위탁교육을 이수한 경찰관들로 고객만족 컨설팅팀을 구성하여 운용중이다. 치안고객만족도가 저조하거나 하락하는 경찰관서를 대상으로 문제점 진단, 원인 분석, 개선안 도출 및 변화관리를 통해 실질적인 체질개선을 추진하고 있다. 2011년부터 총 5개의 경찰서를 대상으로 고객만족 컨설팅을 수행한 결과 만족도 상승 폭이 일반 경찰서의 2.8배 ~ 3.3배에 이르렀다(경찰청 내부자료, 2012).

제3절 연구의 한계

본 연구는 몇 가지 한계를 지니고 있다. 첫 번째, 본 연구는 연구 설계를 통한 직접적인 설문조사 결과가 아니라 경찰청에서 실시한 치안고객만족도조사 결과를 바탕으로 연구를 진행함에 따라 시민만족도에 영향을 줄 수 있는 다양한 변수들을 골고루 포섭하지 못하였다는 것이다. 다시 말해 본 연구에서 제시한 처리절차 및 과정, 응대 태도, 서비스 품질 외에 시민만족도에 영향을 줄 수 있는 다양한 변수들을 포함한 연구 설계를 통해 시민 주도적 접촉 상황에서 만족도에 미치는 영향을 분석한다면 보다 종합적인 연구가 될 수 있을 것이다.

두 번째, 시민 주도적 접촉의 종류가 한정적이라는 것이다. 물론 112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등이 대표적인 접촉이기는 하나, 이 외에도 순찰 중인 경찰관에게 질문을 한다거나 가까운 경찰관서를 방문하여 상담을 받는 경우 등 다양한 접촉 종류에 대해서도 연구를 확장할 필요가 있다.

세 번째, 통신수단이나 뉴미디어 기술의 발달에 따라 시민들이 경찰의 서비스를 경험할 수 있는 방법도 다양해졌다. 다시 말해 요즘에는 112신고, 교통사고조사, 일반민원 및 고소·고발 등의 직접적인 접촉 외에도 휴대전화 문자나 인터넷 등을 통해서도 경찰의 서비스를 경험하기도 한다. 이러한 다양한 종류의 간접적인 접촉에 대해서도 연구를 해 본다면 보다 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것이다.

네 번째, 본 연구는 2012년 치안고객만족도 조사결과를 바탕으로 한 횡단적 연구(cross-sectional study)이다. 즉 일정 시점에서 전화 설문조사를 통해 경찰에 대한 시민만족도를 평가한 것이다. 횡단적 연구는 보통 탐색과 기술을 목표로 하는 연구에 활용된다. 따라서 둘 이상의 시점

에서 측정한 결과를 비교하는 시계열연구(time-series study)를 한다면 변화경향에 대한 보다 실증적인 증거를 확보할 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구는 경찰서비스에 대한 시민 주도적 접촉을 대상으로 시행하였다. 그러나 경찰 주도적 접촉 즉, 불심검문·소환조사·체포·구속 등에 의해서도 시민들은 경찰서비스를 경험한다. 따라서 경찰 주도적 접촉을 경험한 시민들로 연구를 확장해 본다면 외부고객을 향한 경찰서비스의 질적인 향상을 위해 보다 객관적인 결론을 얻을 수 있을 것이다.

<참 고 문 헌>

[단행본]

- 경찰청. (2012). 『경찰백서』
- 경찰청. (2012). 『치안고객만족도 조사결과보고서』
- 김연성 외. (2002). 『서비스 경영』, 법문사
- 남궁 근. (2010). 『행정조사방법론』, 법문사
- 박정식 외. (2011). 『현대통계학』, 다산출판사
- 백병성. (2012). 『경찰민원만족도 제고를 위한 민원사무처리 개선방안』, 경찰대학
- 백병성. (2012). 『경찰서비스의 민원만족도 제고방안 연구』, 경찰대학
- 이상민. (2010). 『고객만족경영 실전바이블』, 랜덤하우스
- 이황우. (2007). 『경찰행정학』, 법문사
- 정정길. (2011). 『행정학의 새로운 이해』, 대명출판사

- Berkeley, G. E. (1969). The Democratic policeman. Boston, Beach Press
- Kelly, H. H. (1972). Casual schemata and the attribution process. Morristown, N. J., General Learning Press
- Mehrabian, A., and Russel, J. A. (1974). An Approach to environmental psychology. Cambridge, MA., The MIT Press

[논문]

- 김경태. (2006). 「고객만족형 경찰활동 방안」, 『한국공안행정학회보』 23권. pp. 151-173.

- 김경태. (2007). 「고객만족을 위한 경찰의 교육훈련 발전방안」, 『한국
공안행정학회보』 29권. pp. 11-32.
- 김광주·김용태. (2013). 「지역치안 거버넌스의 수준측정을 위한 탐색적
논의」, 『한국치안행정논집』 9권 4호. pp. 1-22.
- 김용태·박동균. (2012). 「국민중심 경찰활동을 위한 맞춤형 공감치안
방안」, 『한국위기관리논집』 8권 3호. pp. 147-162.
- 김병섭. (1997). 「고객만족 행정과 경찰서비스」, 『치안정책연구』 8권.
pp. 5-9.
- 김보환. (2005). 「시민경찰학교의 활성화 방안에 관한 연구」, 『한국공안
행정학회보』 19권. pp. 211-255.
- 김봉관·이강호. (2008). 「호텔기업의 리더십 및 문화가 시장지향성과
고객지향성에 미치는 영향」, 『마케팅관리연구』 13권 1호. pp.
1-22.
- 김용태·유근환. (2009). 「지역경찰서비스 품질제고 방안」, 『한국치안행
정 논집』 6권 2호. pp. 83-104.
- 김인겸. (2007). 「경찰민원행정서비스의 주민만족도 조사·분석」, 『한국
민간경비학회보』 10권. pp. 71-102.
- 나용찬·이희선. (2012). 「경찰공무원의 직무만족이 자기성취도와 경찰
서비스 정신에 미치는 영향」, 『한국경찰학 회보』 36권. pp.
55-83.
- 라준영·이승규. (2007). 「공공부문의 서비스 품질과 고객만족 : 과정품
질, 결과품질, 고객만족의 인과모형」, 『한국서비스경영학회』 9
권 1호. pp. 55-83.
- 박광순. (1997). 「소비자 만족/불만족 이론모형에 관한 연구」, 『산경연
구 : 광주대』 10권. pp. 91-114.

- 박선영. (2010). 「경찰 내부고객만족도 영향요인 분석 : 2008년 경찰청 조사자료 분석」, 『정부학연구』 16권 1호. pp. 99-116.
- 박선영. (2012). 「경찰서비스의 주민만족도 결정요인 연구 : NDSI 모형 적용」, 『한국경찰연구』 11권 1호. pp. 105-128.
- 박영근·박희영. (2000). 「SERVQUAL을 이용한 행정서비스의 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 『지방연구』 3권 4호. pp. 117-143.
- 박용우. (1998). 「고객지향적 행정 : 행정서비스를 중심으로」, 『한국행정학회 학술대회 발표논문집』 6호. pp. 441-454.
- 박주상. (2009). 「경찰의 조직문화가 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국경찰학회보』 22권. pp. 193-219.
- 박주상. (2011). 「고객지향성에 대한 경찰공무원 집단간의 인식차이 연구」, 『한국치안행정학회』 8권 2호. pp. 209-231.
- 박주상. (2011). 「해양경찰의 조직문화가 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국해양경찰학회보』 1권. pp. 3-25.
- 박홍식·최승범. (2009). 「정부기관 브랜드 이미지와 정체성 간의 갭 및 고객만족도와의 관계」, 『한국거버넌스학회보』 16권 3호. pp. 161-185.
- 송봉규·박경민. (2012). 「주민의 경찰활동 참여경험과 경찰에 대한 만족도」, 『경찰학논총』 7권 2호. pp. 407-430.
- 안정기·윤영주. (2006). 「경찰 민원행정서비스의 고객만족 영향요인에 관한 연구」, 『한국자치행정학보』 20권 1호. pp. 27-51.
- 윤경희. (2011). 「경찰의 국민만족도 향상을 위한 정책 추진전략 연구 : 델파이기법을 활용하여」, 『경찰학논총』 6권 1호. pp. 37-65.
- 윤성준·최동춘·김정훈. (2006). 「경찰서비스의 서비스품질과 고객애호

- 도 결정요인에 관한 연구」, 『서비스경영학회지』 7권 1호 pp. 95-122.
- 윤준호 · 정경일. (2013). 「회원제 골프리조트의 고객감정, 골프리조트 이미지, 금전적 가치가 만족 및 재방문의사에 미치는 영향」, 『관광연구』 27권 6호. pp. 447-473.
- 이병중. (2010). 「신공공서비스론의 관점에서 경찰서비스의 개혁방안」, 『한국공안행정학회보』 41권. pp. 303-338.
- 이슬희 외. (2010). 「공무원임과워먼트가 민원행정만족도에 미치는 영향」, 『행정경찰학부학술대회 발표논문집』 4권. pp. 67-98.
- 이승중. (2009). 「주민의 공직자접촉에 대한 영향요인: 주민대표의 공공서비스만족도 요인을 중심으로」, 『한국행정학보』 43권 4호. pp. 237-260.
- 이재필 · 이시경. (2009). 「공공서비스 품질평가 모형 개발」, 『한국공공관리학보』 23권 1호. pp. 1-32.
- 이황우 · 이병중. (2006). 「경찰서비스의 시민평가에 관한 연구」, 『한국행정학회보』 25권. pp. 11-44.
- 조현빈. (2003). 「고객지향 경찰서비스에 관한 연구」, 『한국경찰학회보』 5권. pp. 173-190.
- 최천근. (2011). 「시민만족도에 영향을 미치는 행정관리적 요인들 간의 구조적 관계분석 : 경찰행정영역의 교통사고조사를 중심으로」, 『한국정책분석평가학회』 11권. pp. 87-116.
- Albrecht, S. L., and Green, M. (1977). Attitudes toward the police and the larger attitude complex. *Criminology*, 15, pp. 67 - 86.
- Brandl, S., and Horvath, F. (1991). Crime victim evaluation of police

- investigative performance. *Journal of Criminal Justice*, 19, pp. 293-305.
- Brown, K., and Coulter, P. B. (1983). Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery. *PAR*, 43 (1). pp. 50 - 58.
- Hwang, E. G., McGarrell, E. F., and Benson, B. L. (2005). Public satisfaction with the South Korean Police: The effect of residential location in a rapidly industrializing nation. *Journal of Criminal Justice*, 33 (6), pp. 585 - 599.
- Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57, pp. 25-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49 (2), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40.
- Reisig, M. D., and Correia, M. E. (1997). Public evaluations of police performance: an analysis across three levels of policing. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20 (2), pp. 311 - 325.
- Reisig, M. D., and Parks, R. B. (2000). Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly*, 17 (3), pp. 607-630.

- Reisig, M. D., and Chandek, M. S. (2001). The effects of expectancy disconfirmation on outcome satisfaction in police-citizen encounters. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 24 (1), pp. 88-99.
- Richins, M. L. (1997). Measuring emotions in the consumption experience. *Journal of Consumer Research*, 24 (2), pp. 127-146.
- Saxe, R., and Weitz, B. (1982). The SOCO scale : a measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*, 19 (3), pp. 343-351.
- Skogan, W. (2005). Citizen satisfaction with police Encounters. *Police Quarterly*, 8 (3), pp. 298-321.
- Tse, D., and Wilton, P. (1988). Models of consumer satisfaction formation: an extension. *Journal of Marketing Research*, 25, pp. 204-212.

[기타]

경찰청(www.police.go.kr)

국무총리실(www.pmo.go.kr)

한국능률협회컨설팅(www.kmac.co.kr)

한국생산성본부(www.kpc.or.kr)

Abstract

A study on the determining factors of citizen satisfaction with police

– Focused on citizen-initiated contacts –

Lee, Seung-Youl

Graduate School of Public Administration

Seoul National University

This study analyzed the determinants that influence citizens' satisfaction with police when they use police service in citizen-initiated contacts. Skogan (2005) indicated that citizens who contact police voluntarily are more likely to be satisfied with police than those who are stopped by police. This study attempted to find out the determinants of citizen satisfaction in citizen-initiated contacts which have high expectations to police.

First off, citizen-initiated contacts were classified into 112 reports, investigation of traffic accidents, civil affairs, accusations. The four categories were empirically analyzed to find out the important factors that influence citizen satisfaction. Moreover, 112 reports and

investigation of traffic accidents were categorized into emergent contacts, and, civil affairs and accusations were categorized into non-emergent contacts. They were also empirically analyzed.

The dependent variable in this study is citizen satisfaction and the independent variables are work procedures, officers' attitudes, and quality of service. The correlations among variables were calculated in each type of contacts. In addition, demographics such as age, gender, and area were controlled in the analysis.

According to the results of ANOVA, male citizens are more likely to be satisfied with police. Interestingly, respondents in 60's showed the highest satisfaction among others due to the confucianism.

Civil affairs have highest satisfaction score and investigation of traffic accidents, 112 reports, and accusations in order. Officers in civil affairs receive service education more frequently than other officers. Moreover, citizens have higher expectation in accusations than other types of contacts. Detectives should explain the work procedure in more detail and inform citizen that investigation are implemented fairly.

The results of regression analyses showed that work procedures, officers' attitudes, and quality of service influence citizen satisfaction, and it is statistically significant.

The analysis of the types of contacts indicated that three independent variables influence the dependent variable significantly, and the quality of service have more influence on non-emergent contacts than emergent contacts.

In the non-emergent contacts, police station levels and area have significant influence on citizen satisfaction. The results suggested that police departments in large cities should have made efforts to improve citizen satisfaction in civil affairs and accusations.

Keywords : police, customer satisfaction, citizen satisfaction,
citizen-initiated contacts, police-initiated contacts

Student Number : 2011-22169